



## TUGAS AKHIR

# ANALISIS KELOMPOK TERHADAP MOTIVASI AGEN ASURANSI PADA PERFORMANSI KERJA DI AJB BUMIPUTERA 1912 SURABAYA

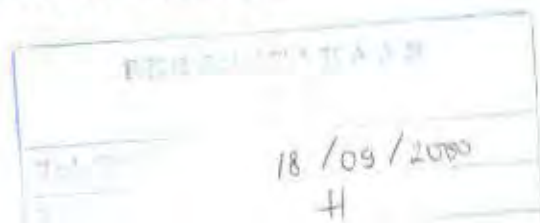
Oleh :

WASIS WIJAYANTI  
NRP. 1395 100 004



RSSt  
519,53  
Wij  
a-4  
2000

JURUSAN STATISTIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER  
SURABAYA  
2000



## **TUGAS AKHIR**

### **ANALISIS KELOMPOK TERHADAP MOTIVASI AGEN ASURANSI PADA PERFORMANSI KERJA DI AJB BUMIPUTERA 1912 SURABAYA**

**Diajukan sebagai  
Syarat Kelulusan di Jurusan Statistika  
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya**

**Oleh :**

**WASIS WIJAYANTI  
NRP. 1395 100 004**

**JURUSAN STATISTIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER  
SURABAYA  
2000**

## **TUGAS AKHIR**

### **ANALISIS KELOMPOK TERHADAP MOTIVASI AGEN ASURANSI PADA PERFORMANSI KERJA DI AJB BUMIPUTERA 1912 SURABAYA**

Oleh :

**WASIS WIJAYANTI**  
**NRP. 1395 100 004**

Surabaya, Agustus 2000

**Mengetahui,  
Pembimbing**



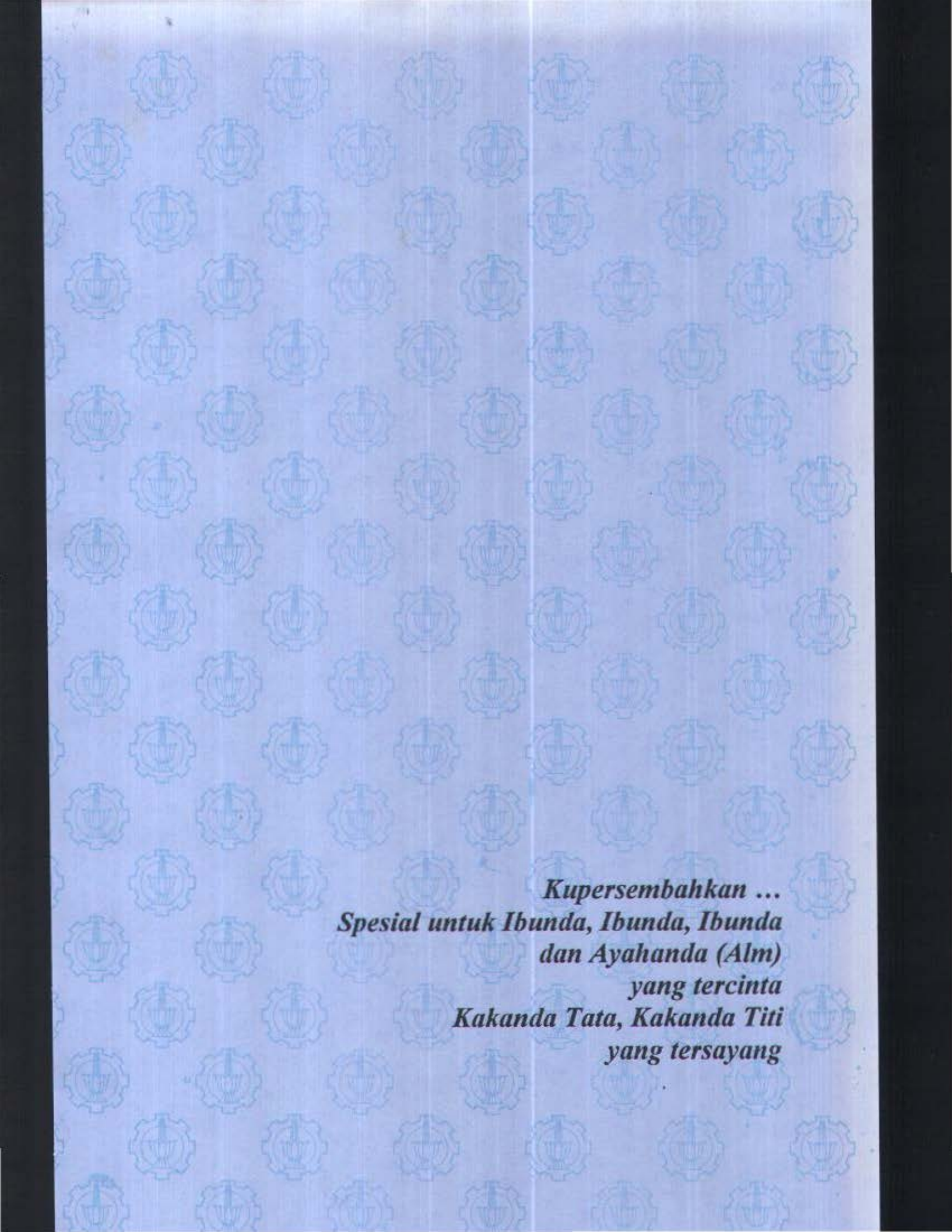
**Dra. KARTIKA FITRIASARI, MSI**  
**NIP. 132 061 809**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Statistika FMIPA ITS**



**Drs. NUR IRIAWAN, M. Ikom, PhD**  
**NIP. 131 782 011**





*Kupersembahkan ...  
Spesial untuk Ibunda, Ibunda, Ibunda  
dan Ayahanda (Alm)  
yang tercinta  
Kakanda Tata, Kakanda Titi  
yang tersayang*

*Tidakkah telah Kami lapangkan dadamu untukmu ?,  
dan Kami lepaskan bebanmu dari padamu,  
yang memberatkan punggungmu.*

*(QS. AL INSYIRAH: 1-3)*

**ABSTRAK**



## ABSTRAK

Agen asuransi adalah ujung tombak pemasaran produk pada perusahaan. Agar agen asuransi dapat berperformansi yang tinggi, ia harus mempunyai kemampuan yang baik, dan motivasi yang tinggi. Agar motivasi tetap terjaga, pihak manajemen harus merancang iklim motivasi dengan memberikan teknik-teknik motivasi yang diperlukan kepada agen asuransi. Untuk itu manajer harus memahami karakteristik dari agen asuransi dan mengetahui respon mereka terhadap teknik-teknik motivasi yang diberikan. Agen yang jumlahnya cukup besar mempunyai kebutuhan yang heterogen, sehingga perlu dilakukan pengelompokan menjadi beberapa kelompok sesuai dengan kemiripan kebutuhannya. Untuk itu penelitian ini dilakukan dengan memakai kuisioner dari teori Hirarki Kebutuhan Abraham Maslow.

Metode pemecahan masalah yang digunakan terdiri dari: analisis kelompok, pemeriksaan dan pengujian data multivariate normal, pengujian perbedaan vektor rata-rata, analisis diskriminan, analisis deskriptif dan analisis tabulasi silang.

Dari hasil pengolahan data didapat 5 kelompok agen asuransi yang tiap kelompok mempunyai komposisi kebutuhan (kebutuhan fisiologi, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan martabat dan kebutuhan aktualisasi) berbeda-beda. Karakteristik agen secara umum adalah lama bekerja sebagian besar antara 5 – 10 tahun sekitar 43,2%, pendidikan terakhir sebagian besar SMA sekitar 65,4%, umur sebagian besar > 40 tahun sekitar 54,3%, jenis kelamin 70,4% adalah perempuan, status perkawinan sebagian besar sudah menikah sekitar 82,7%, hasil penjualan sebagian besar 69,1% adalah < Rp. 500 juta. Penilaian agen asuransi terhadap teknik-teknik motivasi yang telah dan akan dilakukan perusahaan sebagian besar menyatakan bernilai (penting) dan sangat bernilai (sangat penting) untuk dilakukan. Untuk menciptakan iklim motivasi yang baik maka pihak perusahaan harus melakukan teknik-teknik motivasi yang sesuai dengan kebutuhan agen tiap kelompok dan melakukan teknik-teknik motivasi yang telah dilakukan perusahaan yang mempunyai hubungan dalam meningkatkan hasil penjualan diantaranya: program pengiklanan yang ditujukan pada konsumen, penghargaan terhadap hasil penjualan yang istimewa dengan pemberian hadiah, publikasi atau bentuk lain, pemberian komisi progresif (prosentasenya meningkat bila volume penjualan meningkat).

*Dan Kami meninggikan bagimu sebutan (namamu).*

*Sebab sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada*

*kemudahan,*

*sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan.*

*(QS. AL INSYIRAH: 4-6)*

**KATA PENGANTAR**



## KATA PENGANTAR

Syukur *Alhamdulillah*, segala puji hanya kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Tugas akhir dengan judul: **"ANALISIS KELOMPOK TERHADAP MOTIVASI AGEN ASURANSI PADA PERFORMANSI KERJA DI AJB BUMIPUTERA 1912 SURABAYA"** disusun sebagai syarat wajib untuk menyelesaikan studi di jurusan Statistika, ITS Surabaya.

Penyusunan laporan tugas akhir ini dilakukan semaksimal mungkin agar tidak terjadi kesalahan. Tetapi karena adanya keterbatasan maka laporan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang membuat laporan ini lebih baik.

Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Agustus 2000



*Maka apabila kamu telah selesai (urusan dunia) maka  
bersungguh-sungguhlah (dalam beribadah),  
dan hanya kepada Tuhanmulah berharap.*

*(QS. AL INSYIRAH: 7-8)*

**UCAPAN TERIMA KASIH**



## UCAPAN TERIMA KASIH

1. Ibunda dan Ayahanda (Alm) tercinta yang telah mencurahkan segala-galanya, tidak dapat kusebut pengorbanannya dengan kata-kata.
2. Masku satu-satunya yang tersayang Mas Tata Sambada, makasih atas dorongan material dan spiritualnya.
3. Mbakku yang juga satu-satunya yang tersayang Mbak Titi Mahayati, makasih atas bantuannya.
4. Keluarga Pak Dhe di Tandes, Surabaya, terima kasih atas kekeluargaannya.
5. Bapak Drs. Nur Iriawan, M.Ikom, Ph.D., selaku Ketua Jurusan Statistika, FMIPA, ITS Surabaya.
6. Ibu Dra. Kartika Fitriyari, MSi., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
7. Bapak Pimpinan cabang dan Bapak/Ibu Pimpinan Rayon yang telah mengizinkan penulis untuk mengadakan penelitian di AJB Bumiputera 1912 Surabaya.
8. Bapak/Ibu bagian Penata Usaha, dan Supervisor yang telah membantu penulis dalam mencari data.
9. Bapak/Ibu Agen Asuransi selaku responden yang telah membantu penulis dalam mengisi kuisioner.
10. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Statistika atas segala bimbingan yang penuh keiklasan dan kesabarannya selama menjalankan studi di ITS.
11. Para Karyawan dan Karyawati yang telah membantu kelancaran belajar mengajar di Jurusan Statistika ITS.
12. Teman-teman senasib (kuliah molor, sama-sama ngulang): Titis, Ndari, Nina.
13. Teman-teman Girls'95: Karin, Mila, Diah, Indah, Binti, Sinta, Rini, Anita, Ima dan baby, Yani, Nur, Willy, Inggar, Dwi, Icha, Tutut, Meilani, Herlina, Fetti, Evi dan baby, Nunung, Anik.
14. Teman-teman Boys'95: Unung, Ali, Pritho, Imam, Ndaru, Bashori, Retno Widodo, Arman, Susilo, Irwan, Hendrik, Hari, Giri, Cheetos, Rudi, Uwin, Anton, Manaf, Miko, Bayu, Doyok dan Dody.
15. Mbak angkatan atas: M'Yunik, M'Emi, M'Luluk, M'Anna, M'Yanti.
16. Mbak Ira yang cantik, lucu dan baik hati (membagi pengalaman dan ilmunya), yang telah bersama-sama menjalankan KP di Telkom.
17. Mbak dan Mas LJ'97 yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah melalui kuliah bersama-sama.
18. Semua pihak yang telah banyak membantu namun tidak dapat disebutkan satu per satu disini, tetapi disebutkan satu per satu dicatat Allah SWT.



# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	2
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	4
2.1 Analisis Motivasi .....	4
2.2 Analisis Statistika .....	12
BAB III BAHAN DAN METODOLOGI PENELITIAN .....	24
3.1 Bahan Penelitian .....	24
3.2 Variabel Penelitian .....	24
3.3 Metodologi Penelitian .....	30
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	36
4.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	36
4.2 Pengelompokan Agen Asuransi .....	38
4.3 Pemeriksaan dan Pengujian Data Multivariate Normal .....	40
4.4 Pengujian Perbedaan Vektor Rata-rata .....	40
4.5 Analisis Diskriminan .....	41
4.6 Analisis Deskriptif .....	43
4.7 Analisis Tabulasi Silang .....	51

	4.8 Pembahasan .....	53
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	62
	5.1 Kesimpulan .....	62
	5.2 Saran .....	65
	DAFTAR PUSTAKA .....	66
	LAMPIRAN	



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	: Kuisisioner Penelitian
Lampiran B.1	: Data Bagian I Karakteristik Agen Asuransi
Lampiran B.2	: Data Bagian II Penilaian Teknik-Teknik Motivasi
Lampiran B.3	: Data Bagian III Motivasi Agen Asuransi
Lampiran B.4	: Data Standar
Lampiran C	: Korelasi Pearson untuk Uji Validitas
Lampiran D	: Pengelompokan Agen Asuransi
Lampiran E	: Pengujian Kemultinormalan Data
Lampiran F	: Pengujian Perbedaan Vektor Rata-rata
Lampiran G	: Analisis Diskriminan Berdasarkan Agen Asuransi
Lampiran H	: Tabel Angka Kritik Nilai $r$

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
II.1 : Tabel MANOVA .....	16
II.2 : Distribusi Wilks' Lamda .....	17
II.3 : Tabel Kontingensi Untuk Dua Variabel .....	22
III.1 : Kantor Rayon AJB Bumiputera 1912 .....	31
III.2 : Skala Likert Untuk Penilaian Teknik-Teknik Motivasi .....	35
IV.1 : Evaluasi Uji Validitas Teknik-Teknik Motivasi .....	36
IV.2 : Evaluasi Uji Reliabilitas Teknik-Teknik Motivasi .....	38
IV.3 : Hasil Pengelompokan Agen Asuransi .....	38
IV.4 : Rata-rata Kelompok Masing-masing Variabel .....	39
IV.5 : Signifikan Fungsi Diskriminan .....	42
IV.6 : Hasil Klasifikasi Kelompok .....	42
IV.7 : Karakteristik Agen Asuransi Secara Keseluruhan .....	43
IV.8 : Karakteristik Agen Asuransi Tiap Kelompok .....	44
IV.9 : Deskriptif Kebutuhan Agen Asuransi Secara Keseluruhan .....	45
IV.10 : Deskriptif Kebutuhan Agen Asuransi Kelompok I .....	47
IV.11 : Deskriptif Kebutuhan Agen Asuransi Kelompok II .....	48
IV.12 : Deskriptif Kebutuhan Agen Asuransi Kelompok III .....	48
IV.13 : Deskriptif Kebutuhan Agen Asuransi Kelompok IV .....	49
IV.14 : Deskriptif Kebutuhan Agen Asuransi Kelompok V .....	49
IV.15 : Deskriptif Teknik-teknik Motivasi Secara Keseluruhan .....	50
IV.16 : Tabulasi Silang Teknik-teknik Motivasi dengan Hasil Penjualan .....	51



*Sucikanlah nama Tuhanmu Yang Maha Tinggi,  
Yang menciptakan dan menyempurnakan (penciptaan)-Nya,  
dan Yang menentukan lalu menunjukkan.*

*(QS. AL A'LA: 1-3)*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Strategi pemasaran bagi perusahaan asuransi adalah sangat penting dalam menunjang penjualan polis asuransi. Agen asuransi adalah ujung tombak pemasaran produk pada perusahaan asuransi. Pernyataan ini didukung dari hasil tugas akhir mahasiswi Statistika ITS oleh Endang Sunar, 1996, mengenai "Karakteristik Pemegang Polis AJB Bumiputera 1912 Dalam Pemilihan Program Asuransi" yang salah satu menghasilkan kesimpulan bahwa hampir 50% responden menjadi nasabah karena pengaruh agen asuransi. Hal ini bisa menjadi masukan bagi perusahaan asuransi guna mempertimbangkan sikap perusahaan terhadap agen asuransi. Agar agen asuransi dapat berperformansi yang tinggi, harus mempunyai kemampuan yang baik, dan motivasi yang tinggi. Agar motivasi tetap terjaga, pihak perusahaan harus merancang iklim motivasi dengan memberikan teknik-teknik motivasi yang diperlukan kepada agen asuransi. Untuk itu perusahaan harus memahami karakteristik dan mengetahui respon agen asuransi terhadap teknik-teknik motivasi yang diberikan. Agen asuransi di AJB Bumiputera 1912 Surabaya jumlahnya cukup besar, mempunyai kebutuhan yang cukup heterogen, maka perlu dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yang sesuai dengan struktur kebutuhannya. Sehingga lebih memudahkan pihak perusahaan dalam mengambil sikap (memotivasi sesuai dengan kebutuhan) terhadap agen asuransi sehingga dapat meningkatkan performansi kerja.



## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka timbul permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana agen asuransi dikelompokkan berdasarkan kemiripan kebutuhan yang memotivasi untuk bekerja lebih baik?
2. Bagaimana karakteristik agen asuransi dan kebutuhan yang memotivasinya pada tiap kelompok?
3. Bagaimana penilaian agen asuransi terhadap teknik-teknik motivasi yang telah dan akan dilakukan perusahaan?
4. Apakah teknik-teknik motivasi yang paling cocok digunakan pada tiap kelompok agen asuransi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yang ingin dicapai adalah:

1. Mengelompokkan agen asuransi berdasarkan kemiripan kebutuhan yang memotivasi untuk bekerja lebih baik.
2. Mengetahui karakteristik agen asuransi dan kebutuhan yang memotivasinya pada tiap kelompok.
3. Mengetahui penilaian agen asuransi terhadap teknik-teknik motivasi yang telah dan akan dilakukan perusahaan.
4. Menentukan teknik-teknik motivasi yang paling cocok digunakan pada tiap kelompok agen asuransi untuk meningkatkan performansi kerja.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak manajemen penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai informasi mengenai karakteristik agen asuransinya sehingga dapat diterapkan teknik-teknik motivasi yang tepat agar tercipta iklim motivasi yang baik guna meningkatkan performansi kerja.
2. Bagi agen asuransi, diharapkan dengan penelitian ini dapat mempelajari bagaimana menggunakan ciri-ciri pribadi untuk pengembangan karirnya. Selain itu dengan iklim motivasi yang baik diharapkan agen asuransi memperoleh keuntungan yaitu dapat bekerja keras dengan rela tanpa merasa tertekan sehingga bekerja menjadi lebih menyenangkan dan meningkatkan performansi yang berarti peningkatan pendapatan.



*Dan Yang menumbuhkan tumbuh-tumbuhan,  
lalu dijadikannya tumbuh-tumbuhan itu kering kehitam-  
hitaman,  
akan Kami bacakan (Al-Qur'an) kepadamu, maka kamu  
tidak lupa,  
kecuali apa yang dikehendaki Allah. Sesungguhnya Dia  
mengetahui apa yang terang dan yang tersembunyi.*

*(QS. AL A'LA: 4-7)*

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Analisis Motivasi

Analisis motivasi dilakukan untuk mengetahui kebutuhan-kebutuhan agen asuransi sesuai dengan *Maslow's Need Hierarchy Theory*. Dengan menggunakan kebutuhan dari teori motivasi tersebut akan dilakukan pengelompokan agen sesuai dengan kemiripan kebutuhan agen yang memotivasi untuk bekerja lebih baik.

##### 2.1.1 Definisi Motivasi <sup>[6]</sup>

Motivasi berasal dari kata latin "MOVERE" yang berarti "DORONGAN atau DAYA PENGGERAK". Motivasi ini hanya diberikan kepada manusia, khususnya kepada para bawahan atau pengikut.

Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerjasama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

*Motivation: That predisposition (it self the subject of much controveny) within the individual wich arouses sustain and direct his behavior. Motivation in volve such factor as biological and emotional needs that can only be inferred from observation behavior.* Motivasi adalah kecenderungan (suatu sifat yang merupakan pokok pertentangan) dalam diri seseorang yang membangkit topangan dan mengarahkan tindak-tanduknya. Motivasi meliputi faktor kebutuhan biologis dan emosional yang hanya dapat diduga dari pengamatan tingkah laku manusia.

### 2.1.2 Teori-teori Motivasi <sup>[6]</sup>

Teori motivasi dikelompokkan atas:

1. Teori Kepuasan (*Content Theory*)
2. Teori Proses (*Process Theory*)

Pada penelitian ini menggunakan teori Kepuasan.

Teori ini mendasarkan pendekatannya atas faktor-faktor kebutuhan dan kepuasan individu yang menyebabkan bertindak dan berperilaku dengan cara tertentu. Teori ini mencoba menjawab pertanyaan kebutuhan yang memuaskan dan mendorong semangat bekerja seseorang.

Beberapa contoh teori kepuasan adalah:

1. Teori Motivasi Klasik oleh F.W.Taylor.
2. *Maslow's Need Hierarchy Theory (A Theory of Human Motivation)* oleh Abraham H.Maslow
3. *Herzberg's Two Factor Theory* oleh Frederick Herzberg.
4. *Mc.Clelland's Achievement Motivation Theory* oleh Mc.Clelland.
5. *Alderfer's Existence, Relatedness and Growth (ERG) Theory* oleh Aldefer.
6. Teori Motivasi *Human Relation*.
7. Teori Motivasi Claude S.George.

Sedangkan pada penelitian ini menggunakan teori kepuasan ***Maslow's Need Hierarchy Theory***.

Teori ini dikemukakan oleh A.H. Maslow tahun 1943, yang menyatakan bahwa kebutuhan dan kepuasan seseorang itu jamak yaitu kebutuhan biologis dan psikologis berupa materiil dan nonmateriil.

### Dasar Maslow's Need Hierarchy Theory

1. Manusia adalah makhluk sosial yang berkeinginan, ia selalu menginginkan lebih banyak. Keinginan ini terus menerus, baru berhenti jika akhir hayatnya tiba.
2. Suatu kebutuhan yang telah dipuaskan tidak menjadi alat motivasi bagi pelakunya, hanya kebutuhan yang belum terpenuhi yang menjadi alat motivasi.
3. Kebutuhan manusia itu bertingkat-tingkat sebagai berikut:
  - 1) *Physiological Needs*
  - 2) *Safety and Security Needs*
  - 3) *Affiliation or Acceptance Needs*
  - 4) *Esteem or Status Needs*
  - 5) *Self Actualization*

Uraian kelima kebutuhan adalah sebagai berikut:

#### 1) *Physiological Needs*

*Physiological Needs* (kebutuhan fisik = biologis) yaitu kebutuhan yang diperlukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup seseorang seperti makan, minum, udara, perumahan dan lain-lainnya.

Keinginan untuk memenuhi kebutuhan fisik ini merangsang seseorang berperilaku dan bekerja giat.

Kebutuhan fisik ini termasuk kebutuhan utama, tetapi merupakan tingkat kebutuhan yang bobotnya paling rendah.



## 2) *Safety and Security Needs*

*Safety and Security Needs* (keamanan dan keselamatan) adalah kebutuhan akan keamanan dari ancaman yakni merasa aman dari ancaman kecelakaan dan keselamatan dalam melakukan pekerjaan.

Kebutuhan ini mengarah kepada dua bentuk, yaitu:

1. Kebutuhan akan keamanan dan keselamatan jiwa di tempat pekerjaan pada saat mengerjakan pekerjaan di waktu jam-jam kerja. Para pekerja membutuhkan alat pelindung seperti masker bagi tukang las yang diberikan oleh manajer. Dalam arti luas, setiap orang membutuhkan keamanan dan keselamatan jiwanya di mana pun berada.
2. Kebutuhan akan keamanan harta di tempat pekerjaan pada waktu jam-jam kerja, misalnya motor yang disimpan jangan sampai hilang.

Pentingnya memuaskan kebutuhan ini jelas terlihat pada organisasi modern, tempat pimpinan organisasi mengutamakan keamanan dan keselamatan dengan mempergunakan alat-alat canggih atau pengawalan. Bentuk lain dari pemuasan kebutuhan ini dengan memberikan perlindungan asuransi (astek) kepada para karyawan.

## 3) *Affiliation or Acceptance Needs*

*Affiliation or Acceptance Needs* adalah kebutuhan sosial, teman, dicintai dan mencintai serta diterima dalam pergaulan kelompok karyawan dan lingkungannya. Manusia pada dasarnya selalu ingin hidup berkelompok dan tidak seorang pun manusia ingin hidup menyendiri di tempat terpencil.

Karena manusia adalah makhluk sosial, sudah jelas menginginkan kebutuhan-kebutuhan sosial yang terdiri dari empat kelompok, yaitu:

1. Kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain di lingkungan ia hidup dan bekerja (*sense of belonging*).
2. Kebutuhan akan perasaan dihormati, karena setiap manusia merasa dirinya penting (*sense of importance*). Serendah-rendahnya pendidikan dan kedudukan seseorang tetap merasa dirinya penting. Karena itu dalam memotivasi bawahan pimpinan harus dapat melakukan tindakan yang menimbulkan kesan bahwa tenaga mereka diperlukan dalam proses pencapaian tujuan perusahaan.
3. Kebutuhan akan perasaan kemajuan dan tidak seorang pun yang menyenangi kegagalan. Kemajuan di segala bidang merupakan keinginan dan kebutuhan yang menjadi idaman setiap orang.
4. Kebutuhan akan perasaan ikut serta (*sense of participation*). Setiap karyawan akan merasa senang, jika ia diikutsertakan dalam berbagai kegiatan perusahaan dalam arti diberi kesempatan untuk mengemukakan "saran-saran, pendapat-pendapatnya" kepada pimpinan mereka.

#### 4) *Esteem or Status Needs*

*Esteem or Status Needs* adalah kebutuhan akan penghargaan diri, pengakuan serta penghargaan prestise dari karyawan dan masyarakat lingkungannya. Idealnya prestise timbul karena adanya prestasi, tetapi tidak selamanya demikian. Akan tetapi perlu diperhatikan oleh pimpinan bahwa semakin tinggi kedudukan seseorang dalam masyarakat atau posisi seseorang dalam suatu perusahaan maka semakin tinggi pula prestasinya. Prestise dan status dimanifestasikan oleh banyak hal yang digunakan sebagai simbol status.



Misalnya: meja dan kursi yang istimewa, memakai dasi untuk membedakan seorang pimpinan dengan anak buahnya dan lain-lainnya.

#### 5) *Self Actualization*

*Self Actualization* adalah kebutuhan akan aktualisasi diri dengan menggunakan kecakapan, kemampuan, ketrampilan dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan atau luar biasa yang sulit dicapai orang lain.

Kebutuhan ini merupakan realisasi lengkap potensi seseorang secara penuh. Keinginan seseorang untuk mencapai kebutuhan sepenuhnya dapat berbeda satu dengan lainnya. Pemenuhan kebutuhan ini dapat dilakukan oleh para pimpinan perusahaan dengan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.

Kebutuhan aktualisasi diri berbeda dengan kebutuhan lain dalam dua hal, yaitu:

1. Kebutuhan aktualisasi diri tidak dapat dipenuhi dari luar, pemenuhannya hanya berdasarkan keinginan atas usaha individu itu sendiri.
2. Aktualisasi diri berhubungan dengan pertumbuhan seorang individu. Kebutuhan ini berlangsung terus-menerus terutama sejalan dengan meningkatnya jenjang karier seorang individu.

*Maslow's Need Hierarchy Theory* ini mempunyai kebaikan dan kelemahan-kelemahan, sebagai berikut:

#### **Kebaikannya:**

1. Teori ini memberikan informasi bahwa kebutuhan manusia itu jamak (materiil dan nonmateriil) dan bobotnya bertingkat-tingkat pula.

2. Manajer mengetahui bahwa seseorang berperilaku/ bekerja adalah untuk dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan (materiil dan nonmateriil) yang akan memberikan kepuasan baginya.
3. Kebutuhan manusia itu berjenjang sesuai dengan kedudukan atau sosial ekonominya. Seseorang yang berkedudukan rendah (sosial ekonomi lemah) cenderung dimotivasi oleh materiil, sedang orang yang berkedudukan tinggi cenderung dimotivasi oleh nonmateriil.
4. Manajer akan lebih mudah memberikan alat motivasi yang paling sesuai untuk merangsang semangat bekerja bawahannya.

**Kelemahannya:**

1. Menurut teori ini kebutuhan manusia itu adalah bertingkat-tingkat atau hierarki, tetapi dalam kenyataannya manusia menginginkannya tercapai sekaligus dan kebutuhan manusia itu merupakan siklus, seperti lapar-makan-lapar lagi makan lagi dan seterusnya.
2. Walaupun teori ini sangat populer, tetapi belum pernah dicoba kebenarannya, karena Maslow mengembangkannya hanya atas dasar pengamatannya saja.

### **2.1.3 Definisi Performansi dan Tipe Kriteria Penilaian Performansi <sup>[3]</sup>**

Bernandin & Russell memberikan batasan mengenai performansi sebagai “... *the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time periode*”, (catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama suatu periode waktu tertentu).

Sedangkan penilaian performansi adalah “... *a way of measuring the contributions of individuals to their organization*”, (suatu cara mengukur kontribusi-kontribusi dari



individu-individu anggota organisasi kepada organisasinya). Jadi penilaian performansi ini diperlukan untuk menentukan tingkat kontribusi individu, atau performansi.

Dilihat dari titik acuan penilaiannya, terdapat paling kurang tiga tipe kriteria penilaian performansi yang saling berbeda, yaitu:

1. Penilaian Performansi Berdasarkan Hasil (*Result-Based Performance Appraisal/Evaluation*)

Tipe kriteria performansi ini merumuskan performansi pekerjaan berdasarkan pencapaian tujuan organisasi, atau mengukur hasil-hasil akhir (*end result*).

Keuntungan tipe *Result-Based*:

- tersedianya target-target performansi
- ukuran-ukurannya spesifik dan dapat diukur
- cenderung mengurangi kesalahan-kesalahan yang sifatnya *judgmental* (memfonis).
- Secara langsung berkaitan dengan pencapaian tujuan/sasaran organisasi.

Kelemahannya:

- Banyak pekerjaan yang tidak bisa dikuantifikasikan ukuran-ukurannya.
- Para pekerja cenderung mengabaikan dimensi-dimensi performansi yang sifatnya non-kuantitatif.
- Bilamana ukuran-ukuran dipakai atas individu, maka akan ada kecenderungan berkurangnya kerjasama di antara para anggota organisasi.

2. Penilaian Performansi Berdasarkan Perilaku (*Behavior-Based Performance Appraisal/Evaluation*)

Tipe kriteria performansi ini mengukur sarana (*means*) pencapaian sasaran (*goals*), dan bukannya hasil akhir (*end results*).

3. Penilaian Performansi Berdasarkan Judgment (*Judgment-Based Performance Appraisal/Evaluation*)

Ini merupakan tipe kriteria performansi yang menilai dan atau mengevaluasi performansi kerja pekerja berdasarkan deskripsi perilaku yang spesifik, *quantity of work*, *quality of work*, *job knowledge*, *cooperation*, *initiative*, *reliability*, *interpersonal competence*, *loyalty*, *dependability*, *personal qualities*, dan yang sejenis lainnya.

## 2.2 Analisis Statistika

Analisis statistika yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian ini adalah analisis kelompok yang digunakan untuk mengelompokkan agen asuransi, analisis diskriminan, analisis deskriptif dan analisis tabulasi silang.

### 2.2.1 Analisis Kelompok<sup>[5]</sup>

Metode Analisis Kelompok (*Cluster Analysis*) bertujuan untuk memisahkan individu (obyek) ke dalam beberapa kelompok dan antara kelompok satu dengan kelompok yang lain mempunyai sifat berbeda, sehingga individu (obyek) yang berada dalam satu kelompok mempunyai sifat yang relatif homogen (Johnson A.Richard, 1998).

Pengelompokkan  $n$  individu ke dalam  $k$  kelompok dimana  $k < n$ , didasarkan



pada ukuran keserupaan sifat atau ciri antar data atau obyek. Dan ukuran keserupaan yang umum digunakan adalah *Jarak Euclidean*.

Jarak euclidean dua individu x dan y yang berdimensi p adalah:

$$d_{(x,y)} = \left[ \sum_{i=1}^p (x_i - y_i)^2 \right]^{1/2} \quad \dots (2.1)$$

Sehingga semakin kecil nilai d maka semakin besar kedekatannya.

Asumsi-asumsi yang harus dipenuhi dalam ukuran jarak euclidean adalah variabel-variabel yang digunakan tidak saling berkorelasi dan mempunyai skala pengukuran yang sama.

Ada dua metode yang dapat digunakan dalam analisis kelompok, yaitu:

1. Metode pengelompokkan tak hirarki
2. Metode pengelompokkan hirarki

Untuk selanjutnya penelitian ini menggunakan **Metode Pengelompokkan Hirarki** (*Hierarchical Clustering Methods*)

Metode pengelompokkan hirarki adalah suatu metode yang digunakan jika banyaknya kelompok yang akan muncul tidak diketahui.

Langkah-langkah dalam metode pengelompokkan hirarki adalah sebagai berikut:

1. Dari N kelompok, dimana masing-masing kelompok berisi satu obyek dan  $N \times N$  matriks jarak yang simetris (similar)  $D = \{d_{ik}\}$ .
2. Mencari matriks jarak yang terdekat (lebih similar) dari setiap pasangan kelompok. Misalnya jarak terdekat atau "lebih similar" antara kelompok U dan V sehingga diperoleh jarak  $d_{UV}$ .
3. Dari hasil gabungan U dan V pada no.2, selanjutnya disebut UV. Kemudian

menyusun kembali matriks jarak dengan cara menghapus baris dan kolom yang berhubungan dengan kelompok U dan V serta menambah baris dan kolom yang berjarak dengan UV dari sisa-sisa kelompok yang ada.

4. Mengulangi langkah 1 dan 3 sebanyak N-1 kali, hingga pada akhir perhitungan semua obyek berada dalam salah satu kelompok tunggal. Selanjutnya dicatat kelompok-kelompok yang bergabung dan tingkat (jarak kedekatan) penggabungannya.

Metode pengelompokkan hirarki terdapat tiga kriteria untuk menentukan jarak antara dua kelompok yaitu:

1. Metode pautan tunggal (*Single Linkage*)

Metode ini mempergunakan aturan jarak minimum antara dua kelompok yang bergabung.

2. Metode pautan lengkap (*Complete Linkage*)

Metode ini mempergunakan aturan jarak maksimum antara dua kelompok yang bergabung.

3. Metode rata-rata kelompok (*Group Average*).

Metode ini mempergunakan aturan rata-rata jarak dua kelompok.

Pada penelitian ini menggunakan **Metode Pautan Lengkap (*Complete Linkage*)**.

Metode ini mempergunakan aturan jarak maksimum yaitu jarak kelompok yang digabung (UV), dengan kelompok yang lain W dan dinyatakan dengan:

$$d_{(UV)W} = \max(d_{UW}, d_{VW}) \quad \dots(2.2)$$

dimana :

$d_{UW}$  = jarak antara kelompok U dan kelompok W

$d_{VW}$  = jarak antara kelompok V dan kelompok W



### 2.2.2 Pemeriksaan dan Pengujian Data Multivariate Normal <sup>[5]</sup>

Pemeriksaan data multivariate normal dilakukan dengan membuat plot kuantil-kuantil (QQ plot). Plot ini berdasar pada perhitungan nilai jarak kuadrat ( $d_j^2$ ) untuk setiap pengamatan, dengan persamaan sebagai berikut:

$$d_j^2 = (x_j - \bar{x})' S^{-1} (x_j - \bar{x}), \quad j = 1, 2, \dots, n \quad \dots(2.3)$$

dimana :

$x_j$  = pengamatan ke - j

$S^{-1}$  = invers matriks varian kovarians S

Langkah-langkah Chi-square plot yaitu:

1. Mengurutkan nilai-nilai  $d_j^2$  dari terkecil ke terbesar,  $d_{(1)}^2 \leq d_{(2)}^2 \leq \dots \leq d_{(n)}^2$ .
2. Membuat scatter plot pasangan  $(d_{(j)}^2, \chi_p^2((j - 1/2)/n))$ , dimana  $\chi_p^2((j - 1/2)/n)$  adalah percentile  $100((j - 1/2)/n)$  dari distribusi Chi-square dengan derajat bebas p.

Jika plot mendekati garis lurus, maka dapat diidentifikasi bahwa data berdistribusi multivariate normal.

Hasil pemeriksaan seperti yang dilakukan di atas bersifat subyektif oleh karena itu untuk memperoleh hasil yang lebih obyektif maka perlu dilakukan pengujian secara statistik.

Pengujian secara statistik dapat dilakukan dengan menggunakan hasil perhitungan nilai-nilai  $d_{(j)}^2$  pada persamaan (2.3). Dan digunakan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  : data berdistribusi multivariate normal

$H_1$  : data tidak berdistribusi multivariate normal

Terima  $H_0$  jika nilai-nilai  $d_j^2 \leq \chi_{p(0,5)}^2$  paling tidak sebesar 50% dimana  $p$  adalah jumlah variabel.

### 2.2.3 Pengujian Perbedaan Vektor Rata-rata<sup>[5]</sup>

Untuk menguji perbedaan vektor rata-rata populasi digunakan analisis varians multivariate (MANOVA), dengan hipotesis sebagai berikut:

$$H_0 : \bar{\mu}_1 = \bar{\mu}_2 = \dots = \bar{\mu}_g$$

$$H_1 : \text{paling tidak ada satu } \bar{\mu}_i \text{ yang berbeda, dimana} \\ i = 1, 2, \dots, g$$

Statistik uji yang digunakan adalah statistik Wilks' Lamda ( $\Lambda^*$ ), yaitu:

$$\Lambda^* = \frac{|W|}{|B + W|} \quad \dots (2.4)$$

dengan lebih lengkapnya dapat dilihat di Tabel MANOVA dibawah ini:

Tabel II.1 Tabel MANOVA

Sumber Variasi	Matriks jumlah kuadrat dan cross product (SSP)	Derajat bebas (df)
Treatment	$B = \sum_{t=1}^g n_t (\bar{x}_t - \bar{x})(\bar{x}_t - \bar{x})'$	$g-1$
Residual	$W = \sum_{t=1}^g \sum_{j=1}^{n_t} (x_{tj} - \bar{x}_t)(x_{tj} - \bar{x}_t)'$	$\sum_{t=1}^g n_t - g$
Total (corrected untuk mean)	$B + W = \sum_{t=1}^g \sum_{j=1}^{n_t} (x_{tj} - \bar{x})(x_{tj} - \bar{x})'$	$\sum_{t=1}^g n_t - 1$

Menolak  $H_0$  jika  $\Lambda^*$  sangat kecil. Statistik uji Wilks' Lamda ini didekati dengan statistik uji F, menolak  $H_0$  jika  $F_{hitung} > F_{g-1, \sum n_t - g}(\alpha)$ , sehingga kesimpulannya paling tidak ada  $\bar{\mu}_i$  yang berbeda.



Berbagai macam distribusi yang lebih terperinci dari  $\Lambda^*$  dapat digunakan untuk keadaan khusus dapat dilihat di Tabel II.2.

Tabel II.2 Distribusi Wilks' Lamda,  $\Lambda^* = |W| / |B + W|$

Jumlah variabel	Jumlah kelompok	Distribusi sampel untuk data multivariate normal
$p=1$	$g \geq 2$	$\left( \frac{\sum n_i - g}{g-1} \right) \left( \frac{1 - \Lambda^*}{\Lambda^*} \right) \sim F_{g-1, \sum n_i - g}$
$p=2$	$g \geq 2$	$\left( \frac{\sum n_i - g - 1}{g-1} \right) \left( \frac{1 - \sqrt{\Lambda^*}}{\sqrt{\Lambda^*}} \right) \sim F_{2(g-1), 2(\sum n_i - g - 1)}$
$p \geq 1$	$g=2$	$\left( \frac{\sum n_i - p - 1}{p} \right) \left( \frac{1 - \Lambda^*}{\Lambda^*} \right) \sim F_{p, \sum n_i - p - 1}$
$p \geq 1$	$g=3$	$\left( \frac{\sum n_i - p - 2}{p} \right) \left( \frac{1 - \sqrt{\Lambda^*}}{\sqrt{\Lambda^*}} \right) \sim F_{2p, 2(\sum n_i - p - 2)}$

#### 2.2.4 Analisis Diskriminan <sup>[5]</sup>

Analisis diskriminan ini dapat digunakan untuk menguji signifikansi secara statistik hasil pengelompokkan yang telah dilakukan pada analisis kelompok.

Tujuan dasar metode ini adalah:

1. Mendapatkan variabel pembeda untuk tiap-tiap kelompok yang memberikan sumbangan terbesar terhadap perbedaan antar kelompok.
2. Mendapatkan kombinasi linier yang signifikan dari variabel-variabel pembeda yang digunakan sebagai dasar pengelompokkan obyek ke dalam suatu kelompok tertentu.
3. Memasukkan obyek menjadi anggota pada suatu kelompok berdasar pada nilai yang didapat dari kombinasi linier variabel-variabel pembeda.

Asumsi  $p$  variabel analisis diskriminan dikembangkan dengan dasar anggapan:

- Variabel yang digunakan berdistribusi normal  $p$ -variabel
- Matriks varian-kovarian dari variabel itu sama

Asumsi-asumsi di atas dapat dipenuhi dengan melakukan pengujian multivariate normal dan pengujian kesamaan matriks varian-kovarian.

Pertama kali fungsi diskriminan diperkenalkan oleh Fisher (1936), sehingga fungsi dari variabel pembeda yang dibentuk sering disebut dengan **Fungsi diskriminan linier Fisher**.

Analisis diskriminan Fisher bertujuan memisahkan populasi, dan dapat digunakan untuk klasifikasi tidak perlu asumsi  $g$  populasi adalah multivariat normal. Secara implisit asumsi matrik varian-kovarian populasi adalah sama diperlukan karena dalam analisis ini digunakan suatu penduga gabungan (*pooled estimate*) untuk matrik kovarian bersama.

Matriks varian-kovarian  $p \times p$  diasumsikan sama dan *full rank* yaitu:  $\Sigma_1 = \Sigma_2 = \dots = \Sigma_g = \Sigma$ . Jika tidak *full rank*, maka dimisalkan  $P = [e_1, e_2, \dots, e_p]$  adalah vektor ciri dari  $\Sigma$  yang sesuai dengan akar ciri  $[\lambda_1, \lambda_2, \dots, \lambda_p]$ . Kemudian mengganti  $X$  dengan  $P'X$ , yang mempunyai matriks varian-kovarian  $P'\Sigma P$  *full rank*.

Jika  $\bar{\mu}$  adalah vektor rata-rata dari kombinasi populasi dan  $B_0$  adalah jumlah dari cross-product antara kelompok yaitu:

$$B_0 = \sum_{i=1}^g (\mu_i - \bar{\mu})(\mu_i - \bar{\mu})', \text{ dimana } \bar{\mu} = \frac{1}{g} \sum_{i=1}^g \mu_i \quad \dots (2.6)$$

Kombinasi linear:  $Y = \ell'X$



Mempunyai nilai harapan:

$$E(Y) = \ell' E(X/\pi_i) = \ell' \mu_i \quad \text{untuk populasi } \pi_i$$

dan varian:

$$Var(Y) = \ell' Cov(X) \ell = \ell' \Sigma \ell \quad \text{untuk semua populasi}$$

Dengan konsekuensi, nilai harapan  $\mu_{iY} = \ell' \mu_i$  berubah sesuai dengan perubahan X.

$$\begin{aligned} \bar{\mu}_Y &= \frac{1}{g} \sum_{i=1}^g \mu_{iY} = \frac{1}{g} \sum_{i=1}^g \ell' \mu_i = \ell' \left( \frac{1}{g} \sum_{i=1}^g \mu_i \right) \\ &= \ell' \bar{\mu} \end{aligned}$$

dengan rasio:

$$\begin{aligned} \frac{(JK \text{ jarak populasi terhadap semua mean } Y)}{(\text{Varian } Y)} &= \frac{\sum_{i=1}^g (\mu_{iY} - \bar{\mu}_Y)^2}{\sigma_Y^2} = \frac{\sum_{i=1}^g (\ell' \mu_i - \ell' \bar{\mu})^2}{\ell' \Sigma \ell} \\ &= \frac{\ell' \left( \sum_{i=1}^g (\mu_i - \bar{\mu})(\mu_i - \bar{\mu})' \right) \ell}{\ell' \Sigma \ell} \quad \dots(2.7) \\ &= \frac{\ell' B_0 \ell}{\ell' \Sigma \ell} \end{aligned}$$

Nilai rasio di atas adalah ukuran variabilitas antar kelompok (between groups) dari nilai Y relatif terhadap variabilitas dalam kelompok (within groups). Memilih  $\ell$  untuk memaksimumkan nilai rasio ini.

Jika nilai  $\Sigma$  dan  $\mu_i$  tidak diketahui maka digunakan sampel berukuran  $n_i$  dari populasi  $\pi_i$  untuk  $i=1,2,\dots,g$ . Himpunan data  $p \times n_i$  dari populasi  $\pi_i$  dinyatakan dengan  $X_i$  dan untuk kolom ke-j dengan  $x_{ij}$ . Kemudian dibuat vektor rata-rata sampel yang pertama:

$$\bar{x}_i = \frac{1}{n_i} \sum_{j=1}^{n_i} x_{ij}$$

dan matriks varian-kovarian  $S_i$ ,  $i=1,2,\dots,g$ , vektor rata-rata total:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^g n_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^g n_i} = \frac{\sum_{i=1}^g \sum_{j=1}^{n_i} x_{ij}}{\sum_{i=1}^g n_i}$$

Sehingga dari persamaan (2.5) matrik sampel antar kelompok:

$$\hat{B}_0 = \sum_{i=1}^g (\bar{x}_i - \bar{x})(\bar{x}_i - \bar{x})' \quad \dots(2.7)$$

Demikian juga estimasi  $\Sigma$  didasarkan pada matrik sampel dalam kelompok (*sample within group*):

$$W = \sum_{i=1}^g (n_i - 1) S_i = \sum_{i=1}^g \sum_{j=1}^{n_i} (x_{ij} - \bar{x}_i)(x_{ij} - \bar{x}_i)' \quad \dots(2.8)$$

$$S_{pooled} = \frac{W}{n_1 + n_2 + \dots + n_g - g}$$

$S_{pooled}$  merupakan estimasi dari  $\Sigma$ , sebagai catatan  $W$  adalah konstan  $(n_1 + n_2 + \dots + n_g - g)$  untuk setiap  $S_{pooled}$ , dan untuk  $\hat{\ell}$  yang maksimum  $\hat{\ell}' \hat{B}_0 \hat{\ell} / \hat{\ell}' S_{pooled} \hat{\ell}$  juga memaksimum  $\hat{\ell}' \hat{B}_0 \hat{\ell} / \hat{\ell}' W \hat{\ell}$ . Nilai optimum  $\hat{\ell}$  dinyatakan dalam bentuk vektor ciri  $\hat{e}_i$  dari  $W^{-1} \hat{B}_0$ , sebab jika  $W^{-1} \hat{B}_0 \hat{e} = \hat{\lambda} \hat{e}$  maka  $S_{pooled}^{-1} \hat{B}_0 \hat{e} = \hat{\lambda} (n_1 + n_2 + \dots + n_g - g) \hat{e}$ .

Diskriminan tidak mempunyai *zero covariance* untuk masing-masing sampel  $X_i$ , selanjutnya kondisi:

$$\hat{\ell}_i' S_{pooled} \hat{\ell}_k = \begin{cases} 1 & , \text{ jika } i = k \leq s \\ 0 & , \text{ untuk yang lain} \end{cases} \quad \dots(2.9)$$

akan dipenuhi. Penggunaan  $S_{pooled}$  adalah tepat, sebab diasumsikan bahwa matrik varian kovarian dari  $g$  populasi adalah sama.



Selanjutnya jika menghendaki efisiensi dalam menentukan variabel pembeda untuk dimasukkan dalam fungsi diskriminan dapat dilakukan dengan *Stepwise Diskriminan Analysis* yaitu memilih suatu variabel-variabel ini yang secara statistik cukup berarti dalam membedakan kelompok.

### 2.2.5 Analisis Tabulasi Silang (*Crosstabs*)<sup>11)</sup>

Metode analisis ini digunakan untuk menentukan dependensi antara beberapa variabel yang berskala nominal atau ordinal. Penetapan ini harus memenuhi syarat:

1. Homogen

Pengertian dari sifat homogen di atas adalah untuk satu sel harus mempunyai obyek yang sama.

2. Mutually Exclusive dan Mutually Exhaustive

Pengertian dari Mutually Exclusive adalah antara tingkatan yang satu dengan tingkatan yang lain harus saling asing. Sedangkan Mutually Exhaustive berarti dekomposisi secara lengkap sampai pada unit terkecil dimana semua nilai harus masuk pada klasifikasi.

3. Skala nominal atau skala ordinal

Skala nominal bersifat membedakan, artinya anggota dari kelas yang satu berbeda dengan anggota kelas yang lain. Skala ordinal mempunyai dua sifat yaitu membedakan dan menunjukkan suatu tingkatan.

### Tabel Tabulasi Silang

Suatu tabel kontingensi untuk dua variabel, dimana variabel pertama diklasifikasikan dalam I kategori, dan variabel kedua diklasifikasikan dalam J

kategori. Banyaknya observasi setiap sel adalah  $X_{ij}$ , akan mempunyai bentuk matriks sebagaimana Tabel II.3.

Tabel II.3 Tabel Kontingensi Untuk Dua Variabel

Var B Var A	B <sub>1</sub>	B <sub>2</sub>	...	B <sub>J</sub>	Total
A <sub>1</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	...	X <sub>1J</sub>	X <sub>1+</sub>
A <sub>2</sub>	X <sub>21</sub>	X <sub>22</sub>	...	X <sub>2J</sub>	X <sub>2+</sub>
...	...	...	...	...	...
A <sub>i</sub>	X <sub>i1</sub>	X <sub>i2</sub>	...	X <sub>iJ</sub>	X <sub>i+</sub>
Total	X <sub>+1</sub>	X <sub>+2</sub>	...	X <sub>+J</sub>	X <sub>++</sub>

Dimana:  $X_{ij}$  = Banyaknya observasi baris ke-i kolom ke-j.

Apabila variabel 1 dan variabel 2 independen, maka peluang pengamatan jatuh dalam sel (i,j) adalah:

$$P_{ij} = P_{i+} \cdot P_{+j}$$

Dimana:  $P_{i+}$  = peluang pada baris ke-i

$P_{+j}$  = peluang pada kolom ke-j

$P_{ij}$  = peluang pada baris ke-i kolom ke-j

Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua variabel digunakan analisis statistik, yaitu uji independen, dengan hipotesis:

$H_0$  : Tidak ada dependensi antara variabel 1 dan variabel 2

$H_1$  : Ada dependensi antara variabel 1 dan variabel 2

atau dapat ditulis sebagai berikut:

$$H_0 : P_{ij} = P_{i+} \cdot P_{+j}$$

$$H_1 : P_{ij} \neq P_{i+} \cdot P_{+j}$$

Statistik uji yang digunakan adalah Pearson's ChiSquare:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^I \sum_{j=1}^J \frac{(X_{ij} - \hat{m}_{ij})^2}{\hat{m}_{ij}} \quad \dots(2.10)$$



dengan nilai taksiran yang diharapkan, yaitu:

$$\bar{m}_{ij} = \frac{X_{i+} \cdot X_{+j}}{N}$$

dimana:

$$X_{i+} = \sum_{j=1}^J X_{ij} = \text{jumlah nilai observasi pada baris ke - } i$$

$$X_{+j} = \sum_{i=1}^I X_{ij} = \text{jumlah nilai observasi pada kolom ke - } j$$

$$N = \sum_{i=1}^I \sum_{j=1}^J X_{ij} = \text{jumlah seluruh observasi}$$

$$i=1,2,\dots,I, j=1,2,\dots,J$$

Berdasarkan persamaan (2.10),  $H_0$  akan ditolak bila  $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{(I-1)(J-1), \alpha}$ .

*Dan akan Kami mudahkan bagimu jalan yang mudah,  
maka peringatkanlah, karena peringatan itu berguna,  
orang yang takut (kepada-Nya) akan memperoleh  
pelajaran.*

*(QS. AL A'LA: 8-10)*

### **BAB III**

## **BAHAN DAN METODOLOGI PENELITIAN**



## **BAB III**

### **BAHAN DAN METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Bahan Penelitian**

Bahan penelitian ini bersumberkan pada data primer kuisioner mengenai motivasi kerja pada agen asuransi di AJB Bumiputera 1912 Surabaya pada tahun 2000. Responden yang dijadikan penelitian adalah agen asuransi yang mempunyai lama kerja dari bulan Januari 1999 sampai penelitian dilakukan.

#### **3.2 Variabel Penelitian**

Variabel-variabel yang diukur dalam penelitian ini meliputi 3 bagian yaitu:

##### **3.2.1 Variabel Karakteristik Responden**

###### **a) Faktor Identitas Agen**

Faktor identitas responden terdiri dari 5 (lima) variabel yaitu:

- Lama bekerja dibedakan atas 3 kategori yaitu:

Kode 1 = < 5 tahun

Kode 2 = 5 – 10 tahun

Kode 3 = > 10 tahun

- Pendidikan Terakhir dibedakan atas 3 kategori yaitu:

Kode 1 = SMA/ sederajat

Kode 2 = Diploma

Kode 3 = Sarjana

- Umur dibedakan atas 3 kategori yaitu:

Kode 1 = < 30 tahun

Kode 2 = 30 – 40 tahun

Kode 3 = > 40 tahun

- Jenis kelamin dibedakan atas 2 kategori yaitu:

Kode 1 = Laki-laki

Kode 2 = Perempuan

- Status Perkawinan dibedakan atas 2 kategori yaitu:

Kode 1 = Sudah menikah

Kode 2 = Belum menikah

#### **b) Faktor Performansi Kerja**

Performansi kerja dapat diartikan hasil penjualan [3], dibedakan atas 3 kategori yaitu:

Kode 1 = < Rp. 500 juta

Kode 2 = Rp. 500 juta – Rp. 1 Miliar

Kode 3 = > Rp. 1 Miliar

#### **3.2.2 Variabel Teknik-Teknik Motivasi**

Teknik-teknik motivasi disini adalah teknik yang dilakukan oleh pihak manajemen untuk memperbaiki performansi agen asuransi. Variabel teknik-teknik motivasi diperoleh dengan cara mendata teknik-teknik motivasi apa saja yang telah dilakukan oleh perusahaan, dan teknik-teknik lain yang telah biasa digunakan untuk memotivasi agen asuransi yang diperoleh dari pengamatan dan studi pustaka [2].



Variabel teknik-teknik motivasi terdiri dari 19 variabel yaitu:

- Pemberitahuan hasil penjualan berkala, untuk tiap agen asuransi
- Pelatihan teknik-teknik dalam melakukan penjualan
- Pemisahan nilai komisi penjualan produk-produk yang sulit dijual (Pemberian komisi di atas komisi normal untuk produk yang sulit dijual)
- Sikap pimpinan untuk menimbulkan semangat kerja bersama (Espirit de Corps)
- Kontes penjualan
- Program pengiklanan yang ditujukan pada konsumen Saudara
- Saudara turut dilibatkan dalam pembicaraan mengenai produk, pemasaran atau program periklanan oleh pihak manajemen
- Citra dan reputasi perusahaan di mana Saudara bekerja
- Penghargaan terhadap hasil penjualan yang istimewa dengan pemberian hadiah, publikasi atau bentuk lain
- Bantuan dan dukungan dari perusahaan (khususnya dalam menghadapi produk pesaing)
- Pembentukan kuota / target bersama (dengan komisi berdasarkan hasil penjualan)
- Peringatan untuk memperbaiki performansi (meningkatkan penjualan), bila penjualan menurun
- Kualitas produk (daya tarik produk terhadap konsumen)
- Dikeluarkannya produk baru
- Pemberian komisi progresif (prosentasenya meningkat bila volume penjualan meningkat)

- Adanya sangsi atau hukuman bila tidak berhasil memenuhi target yang telah ditetapkan perusahaan (dapat berupa pemutusan hubungan kerja)
- Dorongan keuangan untuk yang mendapat nasabah baru atau usaha yang meningkat
- Kunjungan resmi oleh Supervisor pada waktu luang
- Tingkat komisi

### 3.2.3 Variabel Pembentuk Kelompok

Pengelompokkan agen asuransi disini adalah didasarkan pada kebutuhan yang memotivasinya untuk bekerja lebih baik. Kebutuhan yang memotivasi agen asuransi diidentifikasi dengan memberikan 45 pernyataan kebutuhan yang diambil dari motiquiz III [2].

Pernyataan-pernyataan ini berdasarkan pada teori Hirarki Kebutuhan A.Maslow:

- Kebutuhan Fisiologi
- Kebutuhan Akan Rasa Aman
- Kebutuhan Sosial
- Kebutuhan Akan Martabat
- Kebutuhan Aktualisasi Diri [6]

Dari kelima kebutuhan tersebut masing-masing diuraikan menjadi sembilan pernyataan yaitu:

#### 1. Kebutuhan Fisiologi

- Memiliki tempat tinggal yang memadai
- Memiliki anak
- Tidak memiliki pekerjaan yang melelahkan atau harus melakukan pekerjaan



tambahan di rumah

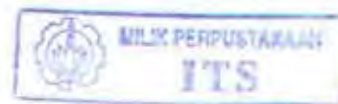
- Mendapatkan kepuasan seksual
- Mendapatkan makanan bergizi saat istirahat
- Terpenuhinya kebutuhan makanan yang cukup tiap hari
- Memiliki lingkungan kerja yang sesuai dengan pribadi saya
- Memiliki udara yang baik untuk bernafas
- Yakin bahwa saya memiliki pakaian yang memadai

## 2. Kebutuhan Akan Rasa Aman

- Keamanan dari adanya senioritas atau pengaturan kontrak kerja
- Mempunyai orang yang memperhatikan kepentingan saya (seperti Serikat Pekerja)
- Memiliki pekerjaan tetap
- Memiliki jaminan asuransi atau jaminan protektif lainnya
- Mengetahui bahwa saya akan selalu memiliki pekerjaan
- Memiliki lingkungan kerja yang sehat
- Memiliki perlindungan dari gangguan fisik
- Mengetahui apa yang diharapkan dari saya dalam pekerjaan
- Memiliki pendapatan yang terjamin

## 3. Kebutuhan Sosial

- Berpartisipasi pada percakapan dalam kelompok kerja
- Memiliki pekerjaan yang mempunyai waktu luang, sehingga memungkinkan saya berkumpul dengan keluarga
- Dapat melakukan sosialisasi dengan teman-teman saya
- Bekerja dengan orang lain



- Melibatkan orang lain dalam melakukan pekerjaan
- Terlibat dengan organisasi kerja dalam aktivitas sosial dan rekreasional
- Ikut ambil bagian secara aktif dalam aktivitas sosial dengan rekan sekerja
- Diterima sebagai anggota kelompok kerja
- Bekerja dengan orang yang saya inginkan

#### 4. Kebutuhan Akan Martabat

- Dipercaya melakukan tugas menurut apa yang saya inginkan
- Sadar akan adanya peluang mendapatkan kemajuan
- Diberikan suatu pekerjaan baru yang menarik
- Terpilih untuk diberi penghargaan khusus
- Mendapatkan perhatian (bisa berupa pujian) bila saya melakukan pekerjaan dengan baik
- Orang lain menghormati saya dan pekerjaan saya
- Orang lain mengetahui pentingnya pekerjaan saya
- Tidak bertanggung jawab terhadap orang lain
- Memiliki kedudukan yang berwewenang (punya otoritas)

#### 5. Kebutuhan Aktualisasi Diri

- Memiliki peluang untuk mengembangkan pribadi
- Melakukan sesuatu yang berarti dalam hidup saya
- Berada pada posisi yang dapat menyumbangkan ide baru
- Dapat mengungkapkan semua potensi saya
- Memiliki tantangan kerja baru dan menarik
- Memiliki peluang untuk pengembangan diri
- Mampu belajar dan berkembang dalam pekerjaan



- Memiliki peluang untuk mengungkapkan diri saya dalam pekerjaan kreatif (diberi kebebasan dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan cara saya, tanpa harus mengikuti aturan yang sudah baku yang penting tujuan tercapai)
- Memiliki kepuasan pribadi karena telah menyelesaikan pekerjaan dengan baik

### **3.3 Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian meliputi dua hal yaitu tahap pengambilan data dan pengolahan data.

#### **1. Tahap Pengambilan Data**

Data yang diambil dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan melalui kuisisioner yang disebarakan kepada agen asuransi di AJB Bumiputera 1912 Surabaya, yang terdiri dari tiga bagian yaitu:

- Bagian I : Data Umum Responden
- Bagian II : Teknik-teknik Motivasi
- Bagian III : Motivasi Agen Asuransi

Data yang diambil berupa sampel dari populasi yang berjumlah 413 agen asuransi di AJB Bumiputera 1912 Surabaya. Teknik penarikan sampel dengan menggunakan Sampel Acak Stratifikasi dan Sampel Acak Sederhana [4]. Lebih jelasnya sebagai berikut:

Kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di Surabaya dibagi menjadi 13 Kantor Rayon, menyebar di seluruh wilayah Surabaya dapat dilihat pada Tabel III.1.

Tabel III.1 Kantor Rayon AJB Bumiputera 1912 Surabaya

No	Nama Rayon	Alamat
1	Tanjung Perak	Jl. Perak Barat 35-37
2	Pasar Turi	Jl. Ahmad Jais 22 Lt 1
3	Tunjungan	Jl. Ahmad Jais 22 Lt 2
4	Wonokromo	Jl. Raya Darmo 155-159 Lt 7
5	Wonocolo	Jl. Ahmad Yani 228-230
6	Tegalsari	Jl. Tegalsari 61
7	Darmo Satelit	Jl. Raya Dukuh Kupang 108
8	Kedurus	Jl. Mastrip 23
9	Gubeng	Jl. Pucang Anom Timur 64
10	Tambaksari	Jl. Krampas Krampung 83
11	Manyar Kertoarjo	Jl. Darmahusada 78
12	Juanda	Jl. Letjend Suprpto 65
13	Rungkut	Jl. Jemur Andayani 56

Dari 13 Rayon dibagi menjadi 3 (tiga) kelas menurut besar kecilnya portfolio (jumlah nasabah) yaitu:

- Kelas A: Portfolio Besar: Wonokromo, Tambaksari, Manyar Kertoarjo, Tunjungan, Rungkut.
- Kelas B: Portfolio Sedang: Kedurus, Darmo Satelit, Tegalsari, Pasar Turi, Tanjung Perak.
- Kelas C: Portfolio Kecil: Gubeng, Juanda, Wonocolo.

Dari populasi keseluruhan sebanyak 413 responden maka didapatkan populasi masing-masing kelas sebagai berikut:

Populasi kelas A:  $N_A = 188$  responden

Populasi kelas B:  $N_B = 144$  responden

Populasi kelas C:  $N_C = 81$  responden



Rumus sampel secara keseluruhan:

$$n = \frac{\sum_{h=1}^L \frac{N_h^2 p_h q_h}{w_h}}{N^2 D + \sum_{h=1}^L N_h p_h q_h}$$

dengan:  $D = \left( \frac{|\hat{p} - p|}{2} \right)^2$ ,  $w_h = \frac{N_h}{N}$

Rumus alokasi sampel proporsional:

$$n_h = \frac{N_h}{N} \times n$$

Dimana:

$n$  = ukuran sampel keseluruhan

$n_h$  = ukuran sampel kelas ke- $h$ ,  $h = A, B, C$

$N$  = ukuran populasi ( $N = 413$ )

$N_h$  = ukuran populasi kelas ke- $h$ ,  $h = A, B, C$

$p_h$  = Proporsi populasi untuk kelas ke- $h$ ,  $h = A, B, C$  ( $p_h = 0,5$ )

$D$  = Derajat ketelitian dengan  $|\hat{p} - p| = 0,10$  ( $D = 0,05$ )

Berdasarkan rumus di atas maka didapatkan sampel keseluruhan sebanyak 81 responden.

Sehingga didapatkan alokasi sampel secara proporsional untuk masing-masing kelas sebagai berikut:

Kelas A:  $n_A = 37$  responden

Kelas B:  $n_B = 28$  responden

Kelas C:  $n_C = 16$  responden

Masing-masing kelas diambil sampel secara acak sederhana [4].



## 2. Tahap Pengolahan Data

Sebelum mencapai tujuan pertama terlebih dahulu melakukan uji validitas untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Untuk mengetahui validitas maka dicari korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total (korelasi Pearson) [7] dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad \dots(3.1)$$

dimana: X = skor untuk tiap pernyataan

Y = skor total

XY = skor tiap pernyataan dikalikan skor total

Setelah semua nilai korelasi untuk tiap-tiap pernyataan dengan skor total diperoleh, nilai-nilai tersebut dibandingkan dengan nilai  $r_{(N-2)}$  (lampiran H) dengan  $\alpha=5\%$ . Jika  $r_{hitung} > r_{(N-2)}$  maka signifikan. Hal ini berarti bahwa pernyataan-pernyataan tersebut memiliki validitas kontrak. Untuk selanjutnya melakukan uji reliabilitas untuk mengetahui sejauh mana suatu hasil pengukuran dapat dipercaya/relatif konsisten. Untuk mengetahui reliabilitas digunakan teknik belah dua dengan panjang berbeda yaitu membagi item berdasarkan nomor genap dan ganjil, dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{4(S_{12})}{S_x^2 - \left( \frac{S_1^2 - S_2^2}{S_x} \right)} \quad \dots(3.2)$$

dimana:  $S_1^2$  = varians skor pada belahan pertama

$S_2^2$  = varians skor pada belahan kedua



$S_{12}$  = kovarians skor belahan 1 dan 2

$S_x$  = deviasi standar skor tes

Kemudian nilai korelasi dibandingkan dengan nilai  $r_{(N-2)}$  (lampiran H) dengan  $\alpha=5\%$ . Jika  $r_{hitung} > r_{(N-2)}$  maka reliabel.

Langkah-langkah untuk mencapai tujuan penelitian ini adalah:

1. *Pengelompokkan agen asuransi berdasarkan kemiripan kebutuhan yang memotivasi untuk bekerja lebih baik*

Untuk mencapai tujuan pertama, pengelompokan agen asuransi berdasarkan data bagian III dilakukan dengan menggunakan analisis kelompok. Metode pengelompokan yang digunakan adalah hirarki dengan metode pautan lengkap. Cara perhitungan pada pengolahan data bagian III ini adalah setiap responden diminta memilih 10 pernyataan terpenting untuk memotivasi bekerja lebih baik. Penilaiannya adalah bila responden memilih 2 pernyataan yang merupakan pernyataan kebutuhan fisiologi, maka kebutuhan fisiologi diberi nilai 2. Demikian juga pada variabel kebutuhan lainnya, sampai pernyataannya genap 10. Setelah dilakukan pengelompokan maka perlu melakukan uji signifikan secara statistik hasil pengelompokkan tersebut dengan menggunakan analisis diskriminan. Sebelum melakukan analisis diskriminan, terlebih dahulu harus memenuhi asumsi-asumsi yang ada. Asumsi-asumsi tersebut dapat dipenuhi dengan melakukan pengujian multivariate normal dan pengujian kesamaan matriks varian-kovarian. Selain analisis diskriminan, dilakukan juga analisis varians multivariate (MANOVA) untuk menguji perbedaan vektor rata-rata populasi.

2. *Penentuan karakteristik agen asuransi dan kebutuhan yang memotivasinya pada tiap kelompok*

Untuk mencapai tujuan kedua maka dilakukan analisis deskriptif terhadap data bagian I dan bagian III. Deskriptif karakteristik dan kebutuhan agen dilakukan dengan menghitung nilai frekuensi.

3. *Penilaian agen asuransi terhadap teknik-teknik motivasi yang telah dan akan dilakukan perusahaan*

Untuk mencapai tujuan ketiga maka dilakukan analisis deskriptif terhadap data bagian II mengenai penilaian terhadap teknik-teknik motivasi yang telah dan akan dilakukan perusahaan. Untuk deskriptif pada teknik-teknik motivasi dihitung nilai frekuensinya. Cara menilai jawaban yang diberikan oleh responden dengan menggunakan skala likert [7] adalah sebagai berikut:

Tabel III.2 Skala Likert Untuk Penilaian Teknik-teknik Motivasi

Jawaban	Nilai
Sangat Bernilai	5
Bernilai	4
Biasa Saja	3
Tidak Bernilai	2
Sangat Tidak Bernilai	1

4. *Penentuan teknik-teknik motivasi yang paling cocok digunakan pada tiap kelompok agen asuransi untuk meningkatkan performansi kerja*

Teknik-teknik yang paling cocok dilakukan untuk tiap kelompok adalah hasil perhitungan analisis deskriptif data bagian III untuk tiap kelompok dan hasil tabulasi silang antara teknik-teknik motivasi dengan hasil penjualan secara keseluruhan.



*Dan orang yang celaka akan menjauhinya,  
yaitu orang yang akan masuk api yang besar (neraka).*

*Kemudian di dalamnya ia tidak mati dan tidak hidup.*

*(QS. AL A'LA: 11-13)*

#### **BAB IV**

#### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis data yang dilakukan pertama adalah melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap alat ukur untuk memperoleh hasil pengukuran yang akurat dan obyektif.

#### 4.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

##### 4.1.1 Uji Validitas terhadap Teknik-Teknik Motivasi

Uji validitas dilakukan pada data bagian II mengenai penilaian terhadap teknik-teknik motivasi yang akan dan telah dilakukan perusahaan. Tujuan untuk mengetahui apakah pernyataan yang ada valid untuk mengukur penilaian agen asuransi terhadap teknik-teknik motivasi. Koefisien validitas didapatkan dengan menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total dengan menggunakan korelasi Pearson (lampiran C) dan hasilnya dapat dilihat di Tabel IV.1.

Tabel IV.1 Evaluasi Uji Validitas Teknik-Teknik Motivasi

No	Variabel Teknik-Teknik Motivasi	Nilai r
		N=81, $\alpha=5\%$ $r_{tabel}=0,218$
1	Pemberitahuan hasil penjualan berkala, untuk tiap agen asuransi	0,426*
2	Pelatihan teknik-teknik dalam melakukan penjualan	0,333*
3	Pemisahan nilai komisi penjualan produk-produk yang sulit dijual (Pemberian komisi di atas komisi normal untuk produk yang sulit dijual)	0,424*
4	Sikap pimpinan untuk menimbulkan semangat kerja bersama (Espirit de Corps)	0,408*
5	Kontes penjualan	0,331*
6	Program pengiklanan yang ditujukan pada konsumen Saudara	0,356*
7	Saudara turut dilibatkan dalam pembicaraan mengenai produk, pemasaran atau program periklanan oleh pihak manajemen	0,446*
8	Citra dan reputasi perusahaan di mana Saudara bekerja	0,304*
9	Penghargaan terhadap hasil penjualan yang istimewa dengan pemberian hadiah, publikasi atau bentuk lain	0,412*



Tabel IV.1 Evaluasi Uji Validitas Teknik-Teknik Motivasi (lanjutan)

No	Variabel Teknik-Teknik Motivasi	Nilai r
		N=81, $\alpha=5\%$ $r_{tabel}=0,218$
10	Bantuan dan dukungan dari perusahaan (khususnya dalam menghadapi produk pesaing)	0,369*
11	Pembentukan kuota / target bersama (dengan komisi berdasarkan hasil penjualan)	0,439*
12	Peringatan untuk memperbaiki performansi (meningkatkan penjualan), bila penjualan menurun	0,303*
13	Kualitas produk (daya tarik produk terhadap konsumen)	0,431*
14	Dikeluarkannya produk baru	0,220*
15	Pemberian komisi progresif (prosentasenya meningkat bila volume penjualan meningkat)	0,235*
16	Adanya sanksi atau hukuman bila tidak berhasil memenuhi target yang telah ditetapkan perusahaan (dapat berupa pemutusan hubungan kerja)	0,156
17	Dorongan keuangan untuk yang mendapat nasabah baru atau usaha yang meningkat	0,356*
18	Kunjungan resmi oleh Supervisor pada waktu luang	0,225*
19	Tingkat komisi	0,118

Sumber: Perhitungan SPSS

\*) = valid

Dari Tabel IV.1 diketahui ada dua pernyataan yaitu pernyataan no.16 dan no.19 yang memiliki koefisien validitas (nilai r) berada di bawah nilai  $r_{tabel}$  sehingga dapat dikatakan tidak valid untuk mengukur penilaian agen terhadap teknik-teknik motivasi, sedang pernyataan lainnya adalah valid. Tetapi menurut logika, kedua teknik-teknik motivasi tersebut berpengaruh dalam meningkat performansi kerja sehingga bisa dipakai untuk analisis lebih lanjut.

#### 4.1.2 Uji Reliabilitas terhadap Teknik-Teknik Motivasi

Pengujian reliabilitas alat ukur yang digunakan adalah teknik belah dua dengan panjang berbeda. Hal ini dikarenakan banyaknya variabel adalah ganjil ( $n=17$ ) sehingga jumlah variabel pada kedua belahan tidak sama. Berdasarkan

perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan rumus 3.2 didapatkan koefisien reliabilitas yang disajikan pada Tabel IV.2.

Tabel IV.2 Evaluasi Uji Reliabilitas Teknik-Teknik Motivasi

Uraian	Nilai r	Keterangan
	N=81, $\alpha=5\%$ , $r_{tabel}=0,218$	
Teknik-teknik Motivasi	0,849	Reliabel

Dari Tabel IV.2 diketahui bahwa koefisien reliabilitas (nilai r) untuk teknik-teknik motivasi berada di atas nilai  $r_{tabel}$ , sehingga dapat dikatakan alat pengukur reliabel sehingga hasil pengukuran relatif konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih.

#### 4.2 Pengelompokan Agen Asuransi

Untuk mencapai tujuan pertama yaitu mengelompokkan agen asuransi sesuai dengan kemiripan kebutuhan yang memotivasi untuk bekerja lebih baik maka data bagian III dianalisis dengan menggunakan analisis kelompok. Hasil analisis kelompok dapat dilihat pada Tabel IV.3.

Tabel IV.3 Hasil Pengelompokan Agen Asuransi

Kelompok	Jumlah Kelompok	No. Responden
1	9	1, 7, 17, 22, 51, 55, 76, 80, 81
2	28	2, 3, 6, 8, 13, 15, 16, 19, 21, 23, 30, 32, 33, 34, 36, 41, 45, 46, 52, 58, 59, 61, 62, 63, 67, 70, 78, 79
3	10	4, 5, 14, 27, 37, 38, 39, 53, 65, 75
4	11	9, 11, 12, 20, 35, 44, 49, 56, 69, 71, 73
5	23	10, 18, 24, 25, 26, 28, 29, 31, 40, 42, 43, 47, 48, 50, 54, 57, 60, 64, 66, 68, 72, 74, 77

Untuk mengetahui kondisi dari masing-masing kelompok, maka dapat dilihat dari rata-rata kelompok pada Tabel IV.4.



Tabel IV.4 Rata-rata Kelompok Masing-masing Variabel

Var \ Kel	I	II	III	IV	V
Fisiologi	-0.7384	-0.4582	-0.7809	1.1512	0.6356
Rasa Aman	-0.6118	0.0854	-0.4616	-0.9239	0.7780
Sosial	-0.4347	-0.2745	1.7314	0.6930	-0.5799
Martabat	0.1125	0.8640	0.1913	-0.7570	-0.8170
Aktualisasi	1.7895	0.0384	-0.1860	-0.3093	-0.5182
Total	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

Berdasarkan selang kepercayaan 95% dapat ditentukan variabel-variabel yang mencirikan masing-masing kelompok, yang hasilnya adalah sebagai berikut:

- **Kelompok I**

Kelompok I mempunyai ciri-ciri dimana rata-rata kelompok setiap variabel kebutuhan martabat dan aktualisasi lebih tinggi dibanding rata-rata total setiap variabel, kecuali kebutuhan fisiologi, rasa aman, dan sosial.

- **Kelompok II**

Kelompok II mempunyai ciri-ciri dimana rata-rata kelompok setiap variabel kebutuhan fisiologi dan sosial lebih rendah dibanding rata-rata total setiap variabel, kecuali kebutuhan rasa aman, martabat, dan aktualisasi.

- **Kelompok III**

Kelompok III mempunyai ciri-ciri dimana rata-rata kelompok setiap variabel kebutuhan sosial dan martabat lebih tinggi dibanding rata-rata total setiap variabel, kecuali kebutuhan fisiologi, rasa aman, dan aktualisasi.

- **Kelompok IV**

Kelompok IV mempunyai ciri-ciri dimana rata-rata kelompok setiap variabel kebutuhan fisiologi dan sosial lebih tinggi dibanding rata-rata total setiap variabel, kecuali kebutuhan rasa aman, martabat, dan aktualisasi.

- **Kelompok V**

Kelompok V mempunyai ciri-ciri dimana rata-rata kelompok setiap variabel kebutuhan fisiologi dan rasa aman lebih tinggi dibanding rata-rata total setiap variabel, kecuali kebutuhan sosial, martabat, dan aktualisasi.

#### **4.3 Pemeriksaan dan Pengujian Data Multivariate Normal**

Untuk menguji kemultivariatnormalan data digunakan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  : data berdistribusi Multivariate Normal

$H_1$  : data tidak berdistribusi Multivariate Normal

Dalam hal ini banyaknya variabel ( $p$ ) adalah 5 sehingga  $\chi^2_{5(0.5)} = 11,0705$ . Berdasarkan hasil perhitungan dengan paket Minitab (lampiran E) diperoleh probabilitas dari  $\chi^2 \leq 11,0705$  adalah sebesar 97,5% dan plot  $\chi^2$  mendekati garis lurus. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi Multivariat Normal.

#### **4.4 Pengujian Perbedaan Vektor Rata-rata**

Berdasarkan hasil pengelompokan diperoleh 5 kelompok agen asuransi. Sebelum membentuk fungsi diskriminan terlebih dahulu dilakukan pengujian perbedaan vektor rata-rata untuk menunjukkan bahwa kelima kelompok agen tersebut berbeda nyata secara statistik, karena pada dasarnya fungsi diskriminan dibangun untuk menerangkan perbedaan diantara kelompok.



Uji hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$H_0 : \bar{\mu}_1 = \bar{\mu}_2 = \dots = \bar{\mu}_5$$

$H_1$  : paling tidak ada satu  $\bar{\mu}_i$  yang berbeda, dimana

$$i = 1, 2, \dots, 5$$

Statistik uji yang digunakan adalah statistik Wilk's Lamda ( $\Lambda^*$ ). Menolak  $H_0$  jika  $\Lambda^*$  sangat kecil. Statistik uji Wilks' Lamda ini didekati dengan statistik uji F, menolak  $H_0$  jika  $F_{hitung} > F_{g-1, \Sigma n_i - g}(\alpha)$ , sehingga kesimpulannya paling tidak ada  $\bar{\mu}_i$  yang berbeda. Dari hasil perhitungan dengan bantuan program SPSS (lampiran F) diperoleh nilai  $\Lambda^* = 0,06$ ,  $F_{hitung} = 21,168$ , dan  $F_{4,76}(\alpha=5\%) = 2,49$  karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka tolak  $H_0$ . Ini berarti bahwa kelima kelompok tersebut berbeda nyata secara statistik.

#### 4.5 Analisis Diskriminan

Untuk melakukan analisis diskriminan sebelumnya harus memenuhi asumsi-asumsi yang ada yaitu pertama variabel yang digunakan berdistribusi normal p-variate, asumsi ini sudah terpenuhi (subbab 4.3), kedua matriks varian kovarian dari variabel itu sama, asumsi ini sudah terpenuhi dapat dilihat dari hasil uji Box's M yaitu nilai p-value lebih kecil dari  $\alpha = 5\%$  sehingga signifikan (lampiran G). Selanjutnya dapat dilakukan analisis diskriminan. Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan Analisis Diskriminan selengkapnya pada lampiran G, diperoleh 4 (empat) variabel pembeda yang membentuk fungsi diskriminan yaitu fisiologi, sosial, martabat dan aktualisasi. Dalam pengelompokan awal pada analisis kelompok diperoleh bahwa agen asuransi di AJB Bumiputera 1912 Surabaya terbagi menjadi 5 kelompok berdasarkan kemiripan kebutuhan yang memotivasi lebih baik, sehingga

dalam pengklasifikasian agen asuransi diperoleh 4 fungsi diskriminan sebagai berikut:

$$Y_1 = -0,672 \text{ fisiologi} - 0,163 \text{ sosial} + 0,786 \text{ martabat} + 0,237 \text{ aktualisasi}$$

$$Y_2 = 0,066 \text{ fisiologi} + 1,014 \text{ sosial} + 0,218 \text{ martabat} - 0,158 \text{ aktualisasi}$$

$$Y_3 = 0,607 \text{ fisiologi} + 0,292 \text{ sosial} - 0,017 \text{ martabat} + 1,117 \text{ aktualisasi}$$

$$Y_4 = 0,791 \text{ fisiologi} + 0,082 \text{ sosial} + 0,649 \text{ martabat} + 0,185 \text{ aktualisasi}$$

Berdasarkan pada tabel signifikan fungsi diskriminan (lihat Tabel IV.5) ternyata keempat fungsi diskriminan tersebut signifikan secara statistik pada taraf  $\alpha=5\%$  dalam menjelaskan perbedaan kebutuhan antar kelompok.

Tabel IV.5 Signifikan Fungsi Diskriminan

Tes Fungsi	Wilk's Lamda	Chi-Square	df	Signifikan
1 sampai 4	0.060	212.667	16	0.000
2 sampai 4	0.210	117.887	9	0.000
3 sampai 4	0.531	47.732	4	0.000
4	0.875	10.074	1	0.002

Nilai fungsi yang cenderung besar diasosiasikan sebagai komposisi kebutuhan yang besar, dan sebaliknya.

Hasil klasifikasi kelompok berdasarkan analisis diskriminan terlihat pada Tabel IV.6.

Tabel IV.6 Hasil Klasifikasi Kelompok

Kelompok	Jumlah Kasus	Prediksi Kelompok				
		I	II	III	IV	V
1	9	9	0	0	0	0
		100%	.0%	.0%	.0%	.0%
2	26	4	22	1	1	0
		14.3%	78.6%	3.6%	3.6%	.0%
3	10	0	0	10	0	0
		.0%	.0%	100%	.0%	.0%
4	11	0	0	0	10	1
		.0%	.0%	.0%	90.9%	9.1%
5	23	0	0	0	1	22
		.0%	.0%	.0%	4.3%	95.7%



Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa 90,1% observasi telah sesuai dengan kelompok yang sebenarnya.

Dengan menggunakan persamaan diskriminan yang terbentuk di atas, maka dapat digunakan untuk menggolongkan obyek pengamatan (dalam penelitian ini obyek pengamatan adalah agen asuransi).

#### 4.6 Analisis Deskriptif

##### 4.6.1 Karakteristik Agen Asuransi

Melalui analisis deskriptif diperoleh gambaran umum mengenai karakteristik agen asuransi di AJB Bumiputera 1912 Surabaya pada Tabel IV.7.

Tabel IV.7 Karakteristik Agen Asuransi Secara Keseluruhan

No	Variabel	Frekuensi	Prosentase
1	Lama kerja		
	1. < 5 tahun	28	34,6%
	2. 5-10 tahun	35	43,2%
	3. > 10 tahun	18	22,2%
2	Pendidikan Terakhir		
	1. SMA	53	65,4%
	2. Diploma	12	14,8%
	3. Sarjana	16	19,8%
3	Umur		
	1. < 30 tahun	8	9,9%
	2. 30-40 tahun	29	35,8%
	3. > 40 tahun	44	54,3%
4	Jenis Kelamin		
	1. Laki-laki	24	29,6%
	2. Perempuan	57	70,4%
5	Status Perkawinan		
	1. Sudah Menikah	67	82,7%
	2. Belum menikah	14	17,3%
6	Hasil Penjualan		
	1. < Rp 500 juta	56	69,1%
	2. Rp 500 juta – Rp 1 milyar	18	22,2%
	3. > Rp 1 milyar	7	8,6%

Sumber: Perhitungan SPSS

Dari tabel di atas diketahui bahwa lama kerja agen asuransi sebagian besar antara 5 sampai 10 tahun sekitar 43,2%. Untuk jenjang pendidikan terakhir yang dimiliki agen sebagian besar SMA sekitar 65,4%. Bila dilihat dari segi umur agen sebagian besar berumur lebih dari 40 tahun sekitar 54,3%. Sekitar 70,4% agen adalah perempuan. Sedang status perkawinan sekitar 82,7% adalah sudah menikah. Hasil penjualan sebagian besar agen sekitar 69,1% menghasilkan kurang dari Rp. 500 juta.

Tabel IV.8 Karakteristik Agen Asuransi Tiap Kelompok

No	Variabel	Kelompok I	Kelompok II	Kelompok III	Kelompok IV	Kelompok V
1	Lama kerja					
	1. < 5 tahun	4 44,44%	10 35,71%	5 50%	4 36,36%	5 21,74%
	2. 5-10 tahun	2 22,22%	10 35,71%	4 40%	5 45,45%	14 60,87%
	3. > 10 tahun	3 33,33%	8 28,57%	1 10%	2 18,18%	4 17,39%
2	Pendidikan					
	1. SMA	6 66,67%	19 67,86%	5 50%	8 72,73%	15 65,22%
	2. Diploma	0 0%	3 10,71%	4 40%	2 18,18%	3 13,04%
	3. Sarjana	3 33,33%	6 21,43%	1 10%	1 9,1%	5 21,74%
3	Umur					
	1. < 30 tahun	3 33,33%	2 7,14%	1 10%	1 9,1%	1 4,35%
	2. 30-40 tahun	2 22,22%	10 35,71%	5 50%	4 36,36%	8 34,78%
	3. > 40 tahun	4 44,44%	16 57,14%	4 40%	6 54,54%	14 60,87%
4	Jenis Kelamin					
	1. Laki-laki	7 77,78%	9 32,14%	2 20%	2 18,18%	4 17,39%
	2. Perempuan	2 22,22%	19 67,86%	8 80%	9 81,82%	19 82,61%
5	Status					
	1. Menikah	8 88,89%	22 78,57%	9 90%	8 72,73%	20 86,96%
	2. Belum menikah	1 11,11%	6 21,43%	1 10%	3 27,27%	3 13,04%



Tabel IV.8 Karakteristik Agen Asuransi Tiap Kelompok (lanjutan)

No	Variabel	Kelompok I	Kelompok II	Kelompok III	Kelompok IV	Kelompok V
6	Hasil Penjualan					
	1. < Rp 500 juta	8 88,89%	20 71,43%	9 90%	6 54,54%	13 56,52%
	2. Rp 500 juta – Rp 1 milyar	0 0%	6 21,43	0 0%	4 36,36%	8 34,78%
	3. > Rp 1 milyar	1 11,11%	2 7,14%	1 10%	1 9,1%	2 8,69%

Dari Tabel IV.8 menunjukkan bahwa ada 3 kelompok (kelompok 1, 2 dan 3) yang sebagian besar agen mempunyai lama kerja kurang dari 5 tahun. Seluruh kelompok menunjukkan sebagian besar agen berpendidikan terakhir SMA. Sebagian besar agen berumur lebih dari 40 tahun terjadi pada 4 kelompok (kelompok 1, 2, 4 dan 5). Untuk khusus kelompok I sebagian besar agen berjenis kelamin laki-laki. Seluruh kelompok sebagian besar agen sudah menikah. Sebagian besar agen di seluruh kelompok mempunyai hasil penjualan kurang dari Rp. 500 juta.

#### 4.6.2 Kebutuhan Agen Asuransi

Untuk mendapatkan gambaran kebutuhan agen secara keseluruhan dan tiap kelompok maka dilakukan analisis deskriptif dengan melihat prosentase. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV.9.

Tabel IV.9 Deskriptif Kebutuhan Agen Asuransi Secara Keseluruhan

No Pernyataan	MOTIVASI AGEN ASURANSI	Prosentase
1	Memiliki tempat tinggal yang memadai	83,95%
2	Memiliki anak	43,21%
3	Tidak memiliki pekerjaan yang melelahkan atau harus melakukan pekerjaan tambahan di rumah	11,11%
4	Mendapatkan kepuasan seksual	6,17%
5	Mendapatkan makanan bergizi saat istirahat	23,46%
6	Terpenuhinya kebutuhan makanan yang cukup tiap hari	41,97%



Tabel IV.9 Deskriptif Kebutuhan Agen Asuransi Secara Keseluruhan (lanjutan)

No Pernyataan	MOTIVASI AGEN ASURANSI	Prosentase
7	Memiliki lingkungan kerja yang sesuai dengan pribadi saya	40,74%
8	Memiliki udara yang baik untuk bernafas	9,88%
9	Yakin bahwa saya memiliki pakaian yang memadai	22,22%
10	Keamanan dari adanya senioritas atau pengaturan kontrak kerja	22,22%
11	Mempunyai orang yang memperhatikan kepentingan saya (seperti Serikat Pekerja)	16,05%
12	Memiliki pekerjaan tetap	25,93%
13	Memiliki jaminan asuransi atau jaminan protektif lainnya	45,68%
14	Mengetahui bahwa saya akan selalu memiliki pekerjaan	12,35%
15	Memiliki lingkungan kerja yang sehat	51,85%
16	Memiliki perlindungan dari gangguan fisik	8,64%
17	Mengetahui apa yang diharapkan dari saya dalam pekerjaan	20,99%
18	Memiliki pendapatan yang terjamin	58,02%
19	Berpartisipasi pada percakapan dalam kelompok kerja	18,52%
20	Memiliki pekerjaan yang mempunyai waktu luang, sehingga memungkinkan saya berkumpul dengan keluarga	25,93%
21	Dapat melakukan sosialisasi dengan teman-teman saya	34,57%
22	Bekerja dengan orang lain	7,41%
23	Melibatkan orang lain dalam melakukan pekerjaan	11,11%
24	Terlibat dengan organisasi kerja dalam aktivitas sosial dan rekreasional	6,17%
25	Ikut ambil bagian secara aktif dalam aktivitas sosial dengan rekan sekerja	14,81%
26	Diterima sebagai anggota kelompok kerja	4,94%
27	Bekerja dengan orang yang saya inginkan	4,94%
28	Dipercaya melakukan tugas menurut apa yang saya inginkan	19,75%
29	Sadar akan adanya peluang mendapatkan kemajuan	28,4%
30	Diberikan suatu pekerjaan baru yang menarik	1,23%
31	Terpilih untuk diberi penghargaan khusus	9,88%
32	Mendapatkan perhatian (bisa berupa pujian) bila saya melakukan pekerjaan dengan baik	13,58%
33	Orang lain menghormati saya dan pekerjaan saya	20,99%
34	Orang lain mengetahui pentingnya pekerjaan saya	11,11%
35	Tidak bertanggung jawab terhadap orang lain	1,23%
36	Memiliki kedudukan yang berwewenang (punya otoritas)	4,94%
37	Memiliki peluang untuk mengembangkan pribadi	3,33%
38	Melakukan sesuatu yang berarti dalam hidup saya	28,4%
39	Berada pada posisi yang dapat menyumbangkan ide baru	3,70%
40	Dapat mengungkapkan semua potensi saya	16,05%
41	Memiliki tantangan kerja baru dan menarik	18,52%
42	Memiliki peluang untuk pengembangan diri	41,97%
43	Mampu belajar dan berkembang dalam pekerjaan	22,22%



Tabel IV.9 Deskriptif Kebutuhan Agen Asuransi Secara Keseluruhan (lanjutan)

No Pernyataan	MOTIVASI AGEN ASURANSI	Prosentase
44	Memiliki peluang untuk mengungkapkan diri saya dalam pekerjaan kreatif (diberi kebebasan dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan cara saya, tanpa harus mengikuti aturan yang sudah baku yang penting tujuan tercapai)	6,17%
45	Memiliki kepuasan pribadi karena telah menyelesaikan pekerjaan dengan baik	45,68%

Dari Tabel IV.13 dapat dilihat bahwa sebagian besar agen memiliki kebutuhan terdapat pada pernyataan no.1, no.2, no.6, no.7, no.13, no.15, no.18, no.42 dan no.45.

Sedang kebutuhan agen yang memotivasi untuk bekerja lebih baik tiap-tiap kelompok adalah sebagai berikut:

- Kelompok I

Untuk menentukan kebutuhan agen pada kelompok I digunakan prosentase terbesar (lebih dari 50%) dari pernyataan yang agen pilih. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV.10.

Tabel IV.10 Deskriptif Kebutuhan Agen Asuransi Kelompok I

Motivasi Agen Asuransi Kelompok I	No Pernyataan	Prosentase
Memiliki tempat tinggal yang memadai	1	77,78%
Memiliki pendapatan yang terjamin	18	77,78%
Mendapatkan perhatian (bisa berupa pujian) bila saya melakukan pekerjaan dengan baik	32	55,56%
Memiliki peluang untuk mengembangkan pribadi	37	55,56%
Memiliki tantangan kerja baru dan menarik	41	66,67%
Memiliki peluang untuk pengembangan diri	42	100%
Mampu belajar dan berkembang dalam pekerjaan	43	66,67%
Memiliki kepuasan pribadi karena telah menyelesaikan pekerjaan dengan baik	45	77,78%

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 8 kebutuhan yang sangat dibutuhkan agen pada kelompok I untuk memotivasi agar bekerja lebih baik.

- Kelompok II

Untuk menentukan kebutuhan agen pada kelompok II digunakan prosentase terbesar (lebih dari 50%) dari pernyataan yang agen pilih. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV.11.

Tabel IV.11 Deskriptif Kebutuhan Agen Asuransi Kelompok II

Motivasi Agen Asuransi Kelompok II	No Pernyataan	Prosentase
Memiliki tempat tinggal yang memadai	1	89,29%
Memiliki pendapatan yang terjamin	18	64,29%
Sadar akan adanya peluang mendapatkan kemajuan	29	53,57%

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 3 kebutuhan yang sangat dibutuhkan agen pada kelompok II untuk memotivasi agar bekerja lebih baik.

- Kelompok III

Untuk menentukan kebutuhan agen pada kelompok III digunakan prosentase terbesar (lebih dari 50%) dari pernyataan yang agen pilih. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV.12.

Tabel IV.12 Deskriptif Kebutuhan Agen Asuransi Kelompok III

Motivasi Agen Asuransi Kelompok III	No Pernyataan	Prosentase
Memiliki tempat tinggal yang memadai	1	60%
Memiliki lingkungan kerja yang sehat	15	50%
Berpartisipasi pada percakapan dalam kelompok kerja	19	50%
Memiliki pekerjaan yang mempunyai waktu luang, sehingga memungkinkan saya berkumpul dengan keluarga	20	50%
Dapat melakukan sosialisasi dengan teman-teman saya	21	90%
Ikut ambil bagian secara aktif dalam aktivitas sosial dengan rekan sekerja	25	50%
Memiliki peluang untuk mengembangkan pribadi	37	50%



Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 7 kebutuhan yang sangat dibutuhkan agen pada kelompok III untuk memotivasi agar bekerja lebih baik.

- Kelompok IV

Untuk menentukan kebutuhan agen pada kelompok IV digunakan prosentase terbesar (lebih dari 50%) dari pernyataan yang agen pilih. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV.13.

Tabel IV.13 Deskriptif Kebutuhan Agen Asuransi Kelompok IV

Motivasi Agen Asuransi Kelompok IV	No Pernyataan	Prosentase
Memiliki tempat tinggal yang memadai	1	81,82%
Memiliki anak	2	72,73%
Terpenuhinya kebutuhan makanan yang cukup tiap hari	6	72,73%
Memiliki lingkungan kerja yang sesuai dengan pribadi saya	7	90,91%

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 4 kebutuhan yang sangat dibutuhkan agen pada kelompok IV untuk memotivasi agar bekerja lebih baik.

- Kelompok V

Untuk menentukan kebutuhan agen pada kelompok V digunakan prosentase terbesar (lebih dari 50%) dari pernyataan yang agen pilih. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV.14.

Tabel IV.14 Deskriptif Kebutuhan Agen Asuransi Kelompok V

Motivasi Agen Asuransi Kelompok V	No Pernyataan	Prosentase
Memiliki tempat tinggal yang memadai	1	91,30%
Memiliki anak	2	60,87%
Terpenuhinya kebutuhan makanan yang cukup tiap hari	6	65,22%
Memiliki jaminan asuransi atau jaminan protektif lainnya	13	82,61%
Memiliki lingkungan kerja yang sehat	15	78,26%
Memiliki pendapatan yang terjamin	18	73,91%

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 6 kebutuhan yang sangat dibutuhkan agen pada kelompok V untuk memotivasi agar bekerja lebih baik.

#### 4.6.3 Teknik-teknik Motivasi

Analisis deskriptif juga dilakukan pada data bagian II tentang penilaian teknik-teknik motivasi yang akan dan telah dilakukan perusahaan. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel IV.15. Tujuannya untuk melihat seberapa penting teknik-teknik motivasi yang akan dan telah dilakukan bagi agen dalam memotivasi.

Tabel IV.15 Deskriptif Teknik-Teknik Motivasi Secara Keseluruhan

No	TEKNIK-TEKNIK MOTIVASI	SB	B	BS	TB	STB
1	Pemberitahuan hasil penjualan berkala, untuk tiap agen asuransi	23 28,4%	50 61,7%	8 9,9%		
2	Pelatihan teknik-teknik dalam melakukan penjualan	38 46,9%	33 40,7%	9 11,1%	1 1,2%	
3	Pemisahan nilai komisi penjualan produk-produk yang sulit dijual (Pemberian komisi di atas komisi normal untuk produk yang sulit dijual)	11 13,6%	40 49,4%	26 32,1%	4 4,9%	
4	Sikap pimpinan untuk menimbulkan semangat kerja bersama (Espirito de Corps)	40 49,4%	32 39,5%	9 11,1%		
5	Kontes penjualan	22 27,2%	43 53,1%	15 18,5%	1 1,2%	
6	Program pengiklanan yang ditujukan pada konsumen Saudara	22 27,2%	35 43,2%	20 24,7%	4 4,9%	
7	Saudara turut dilibatkan dalam pembicaraan mengenai produk, pemasaran atau program periklanan oleh pihak manajemen	19 23,5%	32 39,5%	25 30,9%	4 4,9%	1 1,2%
8	Citra dan reputasi perusahaan di mana Saudara bekerja	50 61,7%	28 34,6%	3 3,7%		
9	Penghargaan terhadap hasil penjualan yang istimewa dengan pemberian hadiah, publikasi atau bentuk lain	37 45,7%	29 35,8%	14 17,3%	1 1,2%	
10	Bantuan dan dukungan dari perusahaan (khususnya dalam menghadapi produk pesaing)	34 42%	30 37%	17 21%		
11	Pembentukan kuota / target bersama (dengan komisi berdasarkan hasil penjualan)	14 17,3%	49 60,5%	17 21%	1 1,2%	
12	Peringatan untuk memperbaiki performansi (meningkatkan penjualan), bila penjualan menurun	32 39,5%	34 42%	12 14,8%	3 3,7%	



Tabel IV.15 Deskriptif Teknik-Teknik Motivasi Secara Keseluruhan (lanjutan)

No	TEKNIK-TEKNIK MOTIVASI	SB	B	BS	TB	STB
13	Kualitas produk (daya tarik produk terhadap konsumen)	42 51,9%	32 39,5%	7 8,6%		
14	Dikeluarkannya produk baru	22 27,2%	34 42%	25 30,9%		
15	Pemberian komisi progresif (prosentasenya meningkat bila volume penjualan meningkat)	37 45,7%	34 42%	7 8,6%	3 3,7%	
16	Adanya sanksi atau hukuman bila tidak berhasil memenuhi target yang telah ditetapkan perusahaan (dapat berupa pemutusan hubungan kerja)	6 7,4%	25 30,9%	25 30,9%	14 17,3%	11 13,6%
17	Dorongan keuangan untuk yang mendapat nasabah baru atau usaha yang meningkat	31 38,3%	39 48,1%	9 11,1%	2 2,5%	
18	Kunjungan resmi oleh Supervisor pada waktu luang	20 24,7%	37 45,7%	23 28,4%	1 1,2%	
19	Tingkat komisi	40 49,4%	33 40,7%	8 9,9%		

Dilihat dari Tabel IV.15 menunjukkan bahwa hampir semua teknik-teknik motivasi yang akan dan telah dilakukan perusahaan oleh sebagian besar agen menyatakan bernilai (penting) dan sangat bernilai (sangat penting) untuk dilakukan.

#### 4.7 Tabulasi Silang Teknik-teknik Motivasi dengan Hasil Penjualan

Untuk mencapai tujuan keempat maka dicari hubungan antara teknik-teknik motivasi terhadap hasil penjualan dengan menggunakan analisis tabulasi silang yang dapat dilihat pada Tabel IV.16.

Tabel IV.16 Tabulasi Silang Teknik-Teknik Motivasi Dengan Hasil Penjualan

TEKNIK-TEKNIK MOTIVASI	Nilai Chi-Square Pearson	Signifikan
Pemberitahuan hasil penjualan berkala, untuk tiap agen asuransi	2,571	0,632
Pelatihan teknik-teknik dalam melakukan penjualan	2,963	0,813
Pemisahan nilai komisi penjualan produk-produk yang sulit dijual (Pemberian komisi di atas komisi normal untuk produk yang sulit dijual)	8,612	0,197

Tabel IV.16 Tabulasi Silang Teknik-Teknik Motivasi Dengan Hasil Penjualan  
(lanjutan)

TEKNIK-TEKNIK MOTIVASI	Nilai Chi-Square Pearson	Signifikan
Sikap pimpinan untuk menimbulkan semangat kerja bersama (Espirit de Corps)	2,026	0,731
Kontes penjualan	3,706	0,716
Program pengiklanan yang ditujukan pada konsumen Saudara	11,171	0,083*
Saudara turut dilibatkan dalam pembicaraan mengenai produk, pemasaran atau program periklanan oleh pihak manajemen	4,740	0,785
Citra dan reputasi perusahaan di mana Saudara bekerja	1,690	0,792
Penghargaan terhadap hasil penjualan yang istimewa dengan pemberian hadiah, publikasi atau bentuk lain	10,987	0,089*
Bantuan dan dukungan dari perusahaan (khususnya dalam menghadapi produk pesaing)	4,408	0,354
Pembentukan kuota / target bersama (dengan komisi berdasarkan hasil penjualan)	2,705	0,845
Peringatan untuk memperbaiki performansi (meningkatkan penjualan), bila penjualan menurun	6,901	0,330
Kualitas produk (daya tarik produk terhadap konsumen)	6,820	0,146
Dikeluarkannya produk baru	2,870	0,580
Pemberian komisi progresif (prosentasenya meningkat bila volume penjualan meningkat)	12,673	0,049*
Adanya sangsi atau hukuman bila tidak berhasil memenuhi target yang telah ditetapkan perusahaan (dapat berupa pemutusan hubungan kerja)	10,464	0,234
Dorongan keuangan untuk yang mendapat nasabah baru atau usaha yang meningkat	3,735	0,712
Kunjungan resmi oleh Supervisor pada waktu luang	6,026	0,420
Tingkat komisi	1,641	0,801

\*) signifikan pada level  $\alpha = 10\%$

Dari tabel di atas terdapat teknik-teknik motivasi sebagai berikut:

- Program pengiklanan yang ditujukan pada konsumen Saudara
- Penghargaan terhadap hasil penjualan yang istimewa dengan pemberian hadiah, publikasi atau bentuk lain



- Pemberian komisi progresif (prosentasenya meningkat bila volume penjualan meningkat)

Teknik-teknik motivasi di atas memiliki nilai signifikan yang lebih kecil dari  $\alpha=10\%$  sehingga tolak  $H_0$ . Ini berarti bahwa teknik-teknik motivasi tersebut mempunyai hubungan dalam meningkatkan hasil penjualan. Sehingga dapat dijadikan alat untuk memotivasi agen agar bekerja lebih baik.

#### 4.8 Pembahasan

Berdasarkan analisis secara statistik agen asuransi di AJB Bumiputera 1912 Surabaya dapat di kelompokkan menjadi 5 kelompok berdasarkan kemiripan kebutuhan untuk bekerja lebih baik.

Kelompok I terdiri dari 9 agen yaitu dengan nomor responden: 1, 7, 17, 22, 51, 55, 76, 80, 81. Kelompok ini mempunyai ciri-ciri kebutuhan fisiologi, rasa aman dan sosial adalah rendah, sedang kebutuhan martabat dan aktualisasi adalah tinggi.

Kelompok II terdiri dari 28 agen yaitu dengan nomor responden: 2, 3, 6, 8, 13, 15, 16, 19, 21, 23, 30, 32, 33, 34, 36, 41, 45, 46, 52, 58, 59, 61, 62, 63, 67, 70, 78, 79. Kelompok ini mempunyai ciri-ciri kebutuhan fisiologi dan sosial adalah rendah, sedang kebutuhan rasa aman, martabat dan aktualisasi adalah tinggi.

Kelompok III terdiri dari 10 agen yaitu dengan nomor responden: 4, 5, 14, 27, 37, 38, 39, 53, 65, 75. Kelompok ini mempunyai ciri-ciri kebutuhan fisiologi, rasa aman dan aktualisasi adalah rendah, sedang kebutuhan sosial dan martabat adalah tinggi.

Kelompok IV terdiri dari 11 agen yaitu dengan nomor responden: 9, 11, 12, 20, 35, 44, 49, 56, 69, 71, 73. Kelompok ini mempunyai ciri-ciri kebutuhan rasa

aman, martabat dan aktualisasi adalah rendah, sedang kebutuhan fisiologi dan sosial adalah tinggi.

Kelompok V terdiri dari 23 agen yaitu dengan nomor responden: 10, 18, 24, 25, 26, 28, 29, 31, 40, 42, 43, 47, 48, 50, 54, 57, 60, 64, 66, 68, 72, 74, 77. Kelompok ini mempunyai ciri-ciri kebutuhan sosial, martabat dan aktualisasi adalah rendah, sedang kebutuhan fisiologi dan rasa aman adalah tinggi.

Berdasarkan analisis diskriminan, pengelompokan yang dibuat cukup baik dan menghasilkan kebenaran pengklasifikasian cukup tinggi yaitu 90,1%. Adapun variabel yang cukup berarti dalam membentuk kelompok tersebut adalah fisiologi, sosial, martabat dan aktualisasi.

Dilihat dari hasil analisis deskriptif, karakteristik agen asuransi secara keseluruhan adalah:

- Lama bekerja, sebagian besar agen mempunyai lama bekerja antara 5 tahun sampai 10 tahun. Artinya bahwa agen yang ada di AJB Bumiputera cukup mempunyai pengalaman dalam bekerja.
- Pendidikan terakhir, sebagian besar agen berpendidikan terakhir SMA. Artinya bahwa bekerja sebagai agen tidak terlalu membutuhkan latar belakang pendidikan yang tinggi, cukup mempunyai keahlian dalam berkomunikasi dan mempunyai relasi yang banyak. Hal ini didukung oleh pihak perusahaan bahwa syarat menjadi agen salah satunya pendidikan terakhir minimal SMA.
- Umur, sebagian besar agen berumur lebih dari 40 tahun. Artinya pada usia 40 tahunan seseorang sudah mempunyai banyak pengalaman dan relasi sehingga banyak yang berani menjadi agen asuransi. Pada usia 40 tahunan seseorang mempunyai emosi yang cukup rendah sehingga sangat memudahkan agen



mendapatkan nasabah. Karena menjadi agen tidaklah mudah, memerlukan banyak pengalaman dalam menghadapi orang.

- Jenis kelamin, sebagian besar agen adalah perempuan. Hal ini terjadi karena perusahaan asuransi di AJB Bumiputera 1912 Surabaya lebih mengutamakan ibu rumah tangga sebagai mitra kerja (agen). Karena ibu rumah tangga mempunyai banyak peluang untuk mendapatkan nasabah, disebabkan ibu rumah tangga mempunyai banyak relasi dan cukup baik dalam berkomunikasi (menghadapi orang).
- Status Perkawinan, sebagian besar agen berstatus sudah menikah karena sebagian besar agen adalah ibu rumah tangga.
- Hasil Penjualan, sebagian besar agen mempunyai hasil penjualan < Rp. 500 juta. Artinya bahwa sebagian besar agen belum dapat memenuhi target hasil penjualan.

Dilihat dari hasil analisis deskriptif, karakteristik agen asuransi tiap kelompok adalah:

a) Kelompok I

- Lama bekerja, sebagian besar agen mempunyai lama bekerja < 5 tahun.
- Pendidikan terakhir, sebagian besar agen berpendidikan terakhir SMA.
- Umur, sebagian besar agen berumur lebih dari 40 tahun.
- Jenis kelamin, sebagian besar agen adalah laki-laki.
- Status Perkawinan, sebagian besar agen berstatus sudah menikah.
- Hasil Penjualan, sebagian besar agen mempunyai hasil penjualan < Rp. 500 juta.

b) Kelompok II

- Lama bekerja, sebagian besar agen mempunyai lama bekerja < 5 tahun.
- Pendidikan terakhir, sebagian besar agen berpendidikan terakhir SMA.
- Umur, sebagian besar agen berumur lebih dari 40 tahun.
- Jenis kelamin, sebagian besar agen adalah perempuan.
- Status Perkawinan, sebagian besar agen berstatus sudah menikah.
- Hasil Penjualan, sebagian besar agen mempunyai hasil penjualan < Rp. 500 juta.

c) Kelompok III

- Lama bekerja, sebagian besar agen mempunyai lama bekerja < 5 tahun.
- Pendidikan terakhir, sebagian besar agen berpendidikan terakhir SMA.
- Umur, sebagian besar agen berumur antara 30 - 40 tahun.
- Jenis kelamin, sebagian besar agen adalah perempuan.
- Status Perkawinan, sebagian besar agen berstatus sudah menikah.
- Hasil Penjualan, sebagian besar agen mempunyai hasil penjualan < Rp. 500 juta.

d) Kelompok IV

- Lama bekerja, sebagian besar agen mempunyai lama bekerja 5 - 10 tahun.
- Pendidikan terakhir, sebagian besar agen berpendidikan terakhir SMA.
- Umur, sebagian besar agen berumur lebih dari 40 tahun.
- Jenis kelamin, sebagian besar agen adalah perempuan.
- Status Perkawinan, sebagian besar agen berstatus sudah menikah.
- Hasil Penjualan, sebagian besar agen mempunyai hasil penjualan < Rp. 500 juta.

e) Kelompok V

- Lama bekerja, sebagian besar agen mempunyai lama bekerja 5 - 10 tahun.
- Pendidikan terakhir, sebagian besar agen berpendidikan terakhir SMA.



- Umur, sebagian besar agen berumur lebih dari 40 tahun.
- Jenis kelamin, sebagian besar agen adalah perempuan.
- Status Perkawinan, sebagian besar agen berstatus sudah menikah.
- Hasil Penjualan, sebagian besar agen mempunyai hasil penjualan < Rp. 500 juta.

Kebutuhan agen asuransi tiap kelompok dapat dilihat dari hasil deskriptif data bagian III yaitu:

**(a) Kelompok I**

- Memiliki tempat tinggal yang memadai
- Memiliki pendapatan yang terjamin
- Mendapatkan perhatian (bisa berupa pujian) bila saya melakukan pekerjaan dengan baik
- Memiliki peluang untuk mengembangkan pribadi
- Memiliki tantangan kerja baru dan menarik
- Memiliki peluang untuk pengembangan diri
- Mampu belajar dan berkembang dalam pekerjaan
- Memiliki kepuasan pribadi karena telah menyelesaikan pekerjaan dengan baik

**(b) Kelompok II**

- Memiliki tempat tinggal yang memadai
- Memiliki pendapatan yang terjamin
- Sadar akan adanya peluang mendapatkan kemajuan

**(c) Kelompok III**

- Memiliki tempat tinggal yang memadai
- Memiliki lingkungan kerja yang sehat

- Berpartisipasi pada percakapan dalam kelompok kerja
- Memiliki pekerjaan yang mempunyai waktu luang, sehingga memungkinkan saya berkumpul dengan keluarga
- Dapat melakukan sosialisasi dengan teman-teman saya
- Ikut ambil bagian secara aktif dalam aktivitas sosial dengan rekan sekerja
- Memiliki peluang untuk mengembangkan pribadi

**(d) Kelompok IV**

- Memiliki tempat tinggal yang memadai
- Memiliki anak
- Terpenuhinya kebutuhan makanan yang cukup tiap hari
- Memiliki lingkungan kerja yang sesuai dengan pribadi saya

**(e) Kelompok V**

- Memiliki tempat tinggal yang memadai
- Memiliki anak
- Terpenuhinya kebutuhan makanan yang cukup tiap hari
- Memiliki jaminan asuransi atau jaminan protektif lainnya
- Memiliki lingkungan kerja yang sehat
- Memiliki pendapatan yang terjamin

Penilaian teknik-teknik motivasi yang telah dan akan dilakukan perusahaan oleh sebagian besar agen menyatakan bahwa semua teknik-teknik motivasi bernilai (penting) dan sangat bernilai (sangat penting) untuk dilakukan. Artinya bahwa agen memerlukan motivasi sesuai dengan teknik-teknik motivasi tersebut guna lebih meningkatkan hasil penjualan.



Dalam menentukan teknik-teknik motivasi apa yang harus dilakukan perusahaan terhadap agen asuransi tiap-tiap kelompok dapat dilihat dari hasil analisis deskriptif kebutuhan agen asuransi dan hasil tabulasi silang teknik-teknik motivasi dengan hasil penjualan. Hal ini dilakukan karena motivasi dari diri agen sendiri yang berupa kebutuhan yang agen miliki dan diinginkan serta motivasi dari luar diri agen berupa teknik-teknik motivasi dari perusahaan harus selaras sehingga dapat digunakan sebagai alat memotivasi yang cukup baik.

Teknik-teknik motivasi yang sangat cocok dilakukan perusahaan terhadap tiap-tiap kelompok adalah sebagai berikut:

a) Ditinjau dari kebutuhan agen

♦ **Kelompok I**

- Memiliki tempat tinggal yang memadai
- Memiliki pendapatan yang terjamin
- Mendapatkan perhatian (bisa berupa pujian) bila saya melakukan pekerjaan dengan baik
- Memiliki peluang untuk mengembangkan pribadi
- Memiliki tantangan kerja baru dan menarik
- Memiliki peluang untuk pengembangan diri
- Mampu belajar dan berkembang dalam pekerjaan
- Memiliki kepuasan pribadi karena telah menyelesaikan pekerjaan dengan baik

♦ **Kelompok II**

- Memiliki tempat tinggal yang memadai
- Memiliki pendapatan yang terjamin

- Sadar akan adanya peluang mendapatkan kemajuan

#### ♦ **Kelompok III**

- Memiliki tempat tinggal yang memadai
- Memiliki lingkungan kerja yang sehat
- Berpartisipasi pada percakapan dalam kelompok kerja
- Memiliki pekerjaan yang mempunyai waktu luang, sehingga memungkinkan saya berkumpul dengan keluarga
- Dapat melakukan sosialisasi dengan teman-teman saya
- Ikut ambil bagian secara aktif dalam aktivitas sosial dengan rekan sekerja
- Memiliki peluang untuk mengembangkan pribadi

#### ♦ **Kelompok IV**

- Memiliki tempat tinggal yang memadai
- Memiliki anak
- Terpenuhinya kebutuhan makanan yang cukup tiap hari
- Memiliki lingkungan kerja yang sesuai dengan pribadi saya

#### ♦ **Kelompok V**

- Memiliki tempat tinggal yang memadai
- Memiliki anak
- Terpenuhinya kebutuhan makanan yang cukup tiap hari
- Memiliki jaminan asuransi atau jaminan protektif lainnya
- Memiliki lingkungan kerja yang sehat
- Memiliki pendapatan yang terjamin



b) Ditinjau dari teknik-teknik motivasi untuk seluruh kelompok

- Program pengiklanan yang ditujukan pada konsumen Saudara
- Penghargaan terhadap hasil penjualan yang istimewa dengan pemberian hadiah, publikasi atau bentuk lain
- Pemberian komisi progresif (prosentasenya meningkat bila volume penjualan meningkat)

*Sungguh beruntunglah orang yang membersihkan diri (dari  
kafir dan durhaka),  
dan ia ingat nama Tuhannya lalu shalat.  
Namun kamu (orang-orang kafir) mengutamakan  
kehidupan duniawi.  
Padahal akhirat itu lebih baik dan lebih kekal.  
(QS. AL A'LA: 14-17)*

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari analisis data dan pembahasan, diperoleh kesimpulan sebagaimana dalam uraian berikut:

1. Pengelompokan agen asuransi di AJB Bumiputera 1912 Surabaya berdasarkan kemiripan kebutuhan yang memotivasi bekerja lebih baik menjadi 5 kelompok adalah:
  - Kelompok I mempunyai ciri-ciri kebutuhan fisiologi, rasa aman dan sosial adalah rendah, sedang kebutuhan martabat dan aktualisasi adalah tinggi.
  - Kelompok II mempunyai ciri-ciri kebutuhan fisiologi dan sosial adalah rendah, sedang kebutuhan rasa aman, martabat dan aktualisasi adalah tinggi.
  - Kelompok III mempunyai ciri-ciri kebutuhan fisiologi, rasa aman dan aktualisasi adalah rendah, sedang kebutuhan sosial dan martabat adalah tinggi.
  - Kelompok IV mempunyai ciri-ciri kebutuhan rasa aman, martabat dan aktualisasi adalah rendah, sedang kebutuhan fisiologi dan sosial adalah tinggi.
  - Kelompok V mempunyai ciri-ciri kebutuhan sosial, martabat dan aktualisasi adalah rendah, sedang kebutuhan fisiologi dan rasa aman adalah tinggi.
2. Karakteristik dan kebutuhan agen asuransi tiap-tiap kelompok sebagian besar agen asuransi adalah:

a) Kelompok I

Lama bekerja: < 5 tahun, Pendidikan Terakhir: SMA, Umur: > 40 tahun,  
Jenis Kelamin: Laki-laki, Status Perkawinan: Sudah menikah, Hasil  
penjualan: < Rp. 500 juta.

Memiliki tempat tinggal yang memadai, memiliki pendapatan yang terjamin,  
mendapatkan perhatian (bisa berupa pujian) bila saya melakukan pekerjaan  
dengan baik, memiliki peluang untuk mengembangkan pribadi, memiliki  
tantangan kerja baru dan menarik, memiliki peluang untuk pengembangan  
diri, mampu belajar dan berkembang dalam pekerjaan, dan memiliki  
kepuasan pribadi karena telah menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

b) Kelompok II

Lama bekerja: < 5 tahun, Pendidikan Terakhir: SMA, Umur: > 40 tahun,  
Jenis Kelamin: Perempuan, Status Perkawinan: Sudah menikah, Hasil  
penjualan: < Rp. 500 juta.

Memiliki tempat tinggal yang memadai, memiliki pendapatan yang terjamin,  
dan sadar akan adanya peluang mendapatkan kemajuan.

c) Kelompok III

Lama bekerja: < 5 tahun, Pendidikan Terakhir: SMA, Umur: 30 - 40 tahun,  
Jenis Kelamin: Perempuan, Status Perkawinan: Sudah menikah, Hasil  
penjualan: < Rp. 500 juta.

Memiliki tempat tinggal yang memadai, memiliki lingkungan kerja yang  
sehat, berpartisipasi pada percakapan dalam kelompok kerja, memiliki  
pekerjaan yang mempunyai waktu luang, sehingga memungkinkan saya  
berkumpul dengan keluarga, dapat melakukan sosialisasi dengan teman-



teman saya, ikut ambil bagian secara aktif dalam aktivitas sosial dengan rekan sekerja, dan memiliki peluang untuk mengembangkan pribadi.

d) Kelompok IV

Lama bekerja: 5 - 10 tahun, Pendidikan Terakhir: SMA, Umur: > 40 tahun, Jenis Kelamin: Perempuan, Status Perkawinan: Sudah menikah, Hasil penjualan: < Rp. 500 juta.

Memiliki tempat tinggal yang memadai, memiliki anak, terpenuhinya kebutuhan makanan yang cukup tiap hari, dan memiliki lingkungan kerja yang sesuai dengan pribadi saya.

e) Kelompok V

Lama bekerja: 5 - 10 tahun, Pendidikan Terakhir: SMA, Umur: > 40 tahun, Jenis Kelamin: Perempuan, Status Perkawinan: Sudah menikah, Hasil penjualan: < Rp. 500 juta.

Memiliki tempat tinggal yang memadai, memiliki anak, terpenuhinya kebutuhan makanan yang cukup tiap hari, memiliki jaminan asuransi atau jaminan protektif lainnya, memiliki lingkungan kerja yang sehat, dan memiliki pendapatan yang terjamin.

3. Penilaian teknik-teknik motivasi yang telah dan akan dilakukan perusahaan oleh sebagian besar agen menyatakan bahwa semua teknik-teknik motivasi bernilai (penting) dan sangat bernilai (sangat penting) untuk dilakukan.

4. Teknik-teknik motivasi yang paling cocok digunakan pada tiap kelompok agen asuransi untuk meningkatkan performansi kerja adalah:

a) Ditinjau dari kebutuhan agen seperti kesimpulan no.2 mengenai kebutuhan yang memotivasinya tiap kelompok.

- b) Ditinjau dari teknik-teknik motivasi untuk seluruh kelompok:
- Program pengiklanan yang ditujukan pada konsumen Saudara
  - Penghargaan terhadap hasil penjualan yang istimewa dengan pemberian hadiah, publikasi atau bentuk lain
  - Pemberian komisi progresif (prosentasenya meningkat bila volume penjualan meningkat)

## 5.2 Saran

Karena keterbatasan waktu peneliti, maka untuk menjawab tujuan penelitian, analisis yang digunakan hanya sebatas yang diuraikan di atas. Namun begitu dapat dikembangkan permasalahan baru, misalnya mencari hubungan antara teknik-teknik motivasi dengan karakteristik agen asuransi hingga mendapatkan model hubungan maka digunakan analisis log linier.



*Sesungguhnya ini benar-benar ada dalam lembaran-  
lembaran (kitab-kitab) yang terdahulu.  
(Yaitu) lembaran-lembaran (kitab-kitab) Ibrahim dan Musa.*

*(QS. AL A'LA: 18-19)*

**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR PUSTAKA

1. Agresti, Alan, "Categorical Data Analysis", John Wiley & Sons, Inc, 1990.
2. Berry, Dick, "Understanding and Motivating The Manufacturers' Agent", CBI Publishing Company, Inc, 1981.
3. Cardoso Gomes, Faustino, Drs., "Manajemen Sumber Daya Manusia", edisi pertama, Andi Offset, 1999.
4. G. Cochran, William, "Teknik Penarikan Sampel", edisi ketiga, Universitas Indonesia Press, 1991.
5. Johnson A. Richard, "Applied Multivariate Statistical Analysis", Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey, 1998.
6. Malayu, S.P. Hasibuan, "Organisasi & Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas", Bumi Aksara, Jakarta, 1999.
7. Singarimbun, Masri, "Metode Penelitian Survei", LP3ES, Jakarta, 1989.
8. Tugas Akhir Endang Sunar, "Karakteristik Pemegang Polis AJB Bumiputera 1912 Dalam Pemilihan Program Asuransi", Jurusan Statistika, ITS, 1996.



*Bacalah, dengan nama Tuhanmu Yang menciptakan.*

*Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah.*

*Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah.*

*Yang mengajar dengan kalam.*

*Dia megajar manusia sesuatu yang tidak diketahui.*

*(QS. AL ALAQ: 1-5)*

**LAMPIRAN**

## KUISIONER PENELITIAN

### ANALISIS STATISTIK TERHADAP MOTIVASI AGEN ASURANSI PADA PERFORMANSI KERJA DI AJB BUMI PUTERA 1912 SURABAYA

Diajukan untuk menyelesaikan Tugas Akhir pada  
Program Sarjana jurusan Statistika ITS

Oleh :

WASIS WIJAYANTI  
1395 100 004

JURUSAN STATISTIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER  
SURABAYA  
2000



## PENGANTAR

Bapak/Ibu responden yang terhormat,

Sebelumnya Saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan Saudara meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner ini.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kebutuhan yang memotivasi Saudara untuk bekerja lebih baik, dengan memperhatikan karakteristik karyawan yang ada di perusahaan asuransi ini. Penelitian ini dilaksanakan untuk menyusun tugas akhir sarjana di Jurusan Statistika ITS. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen dalam mengelola sumber daya manusia.

Mohon agar Saudara mengisi kuisioner ini sejujur-jujurnya dan sesuai dengan yang Saudara rasakan. Data yang Saudara berikan hanya akan dipakai untuk keperluan penelitian dan identitas Saudara akan tetap dirahasiakan.

Kuisioner terdiri dari tiga bagian yaitu :

Bagian I : Data Umum Responden

Bagian II : Teknik-Teknik Motivasi

Bagian III : Motivasi Agen Asuransi

Mohon agar Saudara mengisi semua pertanyaan sesuai dengan instruksi yang ada pada tiap bagian. Atas kesediaan Saudara dalam membantu penelitian ini Saya ucapkan terima kasih.

Surabaya, 13 Maret 2000

Wasis Wijayanti  
1395 100 004

## BAGIAN I

### DATA UMUM RESPONDEN

Pada bagian ini Saudara diminta untuk mengisi beberapa informasi mengenai diri Saudara. Mohon Saudara menjawab semua pertanyaan dengan mengisi pertanyaan subyektif, dan memberi tanda silang (X) pada pertanyaan obyektif (pilihan) yang paling sesuai.

---

Nama : ..... Supervisor : .....  
Rayon : .....

---

1. Lama bekerja : ... tahun ... bulan
2. Pendidikan terakhir : a. SLTA sederajat  
b. Setara Diploma  
c. Strata 1 (Sarjana)  
d. Sedang menempuh kuliah  
e. Lain-lain .....(sebutkan)
3. Umur : ... tahun
4. Jenis kelamin : a. Laki-laki  
b. Perempuan
5. Status perkawinan : a. Sudah menikah  
b. Belum menikah
6. Perolehan produksi (UP) selama bulan Januari-Desember 1999 Rp. ...

**MOHON DIISI DENGAN LENGKAP DAN BENAR**



## BAGIAN II

### TEKNIK-TEKNIK MOTIVASI

Pada bagian ini untuk mengetahui bagaimana reaksi Saudara pada faktor yang penting dalam membina hubungan dengan perusahaan dimana Saudara bekerja. Pada bagian ini pikirkanlah hubungan atau hal-hal yang telah diperbuat oleh perusahaan dimana Saudara bekerja. Jika Saudara belum mengalami atau tidak mengalami hal tersebut, isilah pernyataan dibawah ini dengan mengandaikan seolah-olah Saudara memperoleh perlakuan tersebut. Saudara diminta untuk mengisi semua pernyataan, jangan sampai ada yang kosong. Untuk setiap pernyataan, berilah tanda silang (X) :

Contoh :

No	TEKNIK-TEKNIK MOTIVASI	Sangat Bernilai	Bernilai	Biasa Saja	Tidak Bernilai	Sangat Tidak Bernilai
1	Kontes Penjualan		X			

Berarti : Saudara merasa Kontes Penjualan **BERNILAI** dalam memotivasi Saudara untuk bekerja lebih baik.

No	TEKNIK-TEKNIK MOTIVASI	Sangat Bernilai	Bernilai	Biasa Saja	Tidak Bernilai	Sangat Tidak Bernilai
1	Pemberitahuan hasil penjualan berkala, untuk tiap agen asuransi					
2	Pelatihan teknik-teknik dalam melakukan penjualan					
3	Pemisahan nilai komisi penjualan produk-produk yang sulit dijual (Pemberian komisi di atas komisi normal untuk produk yang sulit dijual)					
4	Sikap pimpinan untuk menimbulkan semangat kerja bersama (Espirit de Corps)					
5	Kontes penjualan					
6	Program pengiklanan yang ditujukan pada konsumen Saudara					
7	Saudara turut dilibatkan dalam pembicaraan mengenai produk, pemasaran atau program periklanan oleh pihak manajemen					
8	Citra dan reputasi perusahaan di mana Saudara bekerja					

No	TEKNIK-TEKNIK MOTIVASI	Sangat Bernilai	Bernilai	Biasa Saja	Tidak Bernilai	Sangat Tidak Bernilai
9	Penghargaan terhadap hasil penjualan yang istimewa dengan pemberian hadiah, publikasi atau bentuk lain					
10	Bantuan dan dukungan dari perusahaan (khususnya dalam menghadapi produk pesaing)					
11	Pembentukan kuota / target bersama (dengan komisi berdasarkan hasil penjualan)					
12	Peringatan untuk memperbaiki performansi (meningkatkan penjualan), bila penjualan menurun					
13	Kualitas produk (daya tarik produk terhadap konsumen)					
14	Dikeluarkannya produk baru					
15	Pemberian komisi progresif (prosentasenya meningkat bila volume penjualan meningkat)					
16	Adanya sanksi atau hukuman bila tidak berhasil memenuhi target yang telah ditetapkan perusahaan (dapat berupa pemutusan hubungan kerja)					
17	Dorongan keuangan untuk yang mendapat nasabah baru atau usaha yang meningkat					
18	Kunjungan resmi oleh Supervisor pada waktu luang					
19	Tingkat komisi					

MOHON DIISI DENGAN LENGKAP DAN JUJUR



### BAGIAN III

### MOTIVASI AGEN ASURANSI

Pada bagian ini, berisi pernyataan-pernyataan kebutuhan yang memotivasi Saudara untuk bekerja lebih baik. Saudara diminta untuk membaca pernyataan ini secara teliti. Selanjutnya **pilihlah 10 (sepuluh) pernyataan terpenting** menurut Saudara yang dapat memotivasi untuk bekerja lebih baik. Untuk setiap pernyataan yang dipilih, mohon diberi tanda silang (X) pada kolom pilihan.

*Contoh :*

Jika Saudara merasa bahwa memiliki tempat tinggal adalah salah satu pernyataan dari 10 pernyataan terpenting menurut Saudara, yang bernilai dalam memotivasi Saudara untuk bekerja lebih baik, Saudara harus memberi tanda silang (X) pada kolom pilihan tersebut seperti pada contoh dibawah ini :

No	MOTIVASI AGEN ASURANSI	Pilihan
1	Memiliki tempat tinggal yang memadai	X
2	Memiliki anak	

No	MOTIVASI AGEN ASURANSI	Pilihan
1	Memiliki tempat tinggal yang memadai	
2	Memiliki anak	
3	Tidak memiliki pekerjaan yang melelahkan atau harus melakukan pekerjaan tambahan di rumah	
4	Mendapatkan kepuasan seksual	
5	Mendapatkan makanan bergizi saat istirahat	
6	Terpenuhinya kebutuhan makanan yang cukup tiap hari	
7	Memiliki lingkungan kerja yang sesuai dengan pribadi saya	
8	Memiliki udara yang baik untuk bernafas	
9	Yakin bahwa saya memiliki pakaian yang memadai	
10	Keamanan dari adanya senioritas atau pengaturan kontrak kerja	
11	Mempunyai orang yang memperhatikan kepentingan saya (seperti Serikat Pekerja)	
12	Memiliki pekerjaan tetap	
13	Memiliki jaminan asuransi atau jaminan protektif lainnya	
14	Mengetahui bahwa saya akan selalu memiliki pekerjaan	
15	Memiliki lingkungan kerja yang sehat	
16	Memiliki perlindungan dari gangguan fisik	
17	Mengetahui apa yang diharapkan dari saya dalam pekerjaan	
18	Memiliki pendapatan yang terjamin	



No	MOTIVASI AGEN ASURANSI	Pilihan
19	Berpartisipasi pada percakapan dalam kelompok kerja	
20	Memiliki pekerjaan yang mempunyai waktu luang, sehingga memungkinkan saya berkumpul dengan keluarga	
21	Dapat melakukan sosialisasi dengan teman-teman saya	
22	Bekerja dengan orang lain	
23	Melibatkan orang lain dalam melakukan pekerjaan	
24	Terlibat dengan organisasi kerja dalam aktivitas sosial dan rekreasional	
25	Ikut ambil bagian secara aktif dalam aktivitas sosial dengan rekan sekerja	
26	Diterima sebagai anggota kelompok kerja	
27	Bekerja dengan orang yang saya inginkan	
28	Dipercaya melakukan tugas menurut apa yang saya inginkan	
29	Sadar akan adanya peluang mendapatkan kemajuan	
30	Diberikan suatu pekerjaan baru yang menarik	
31	Terpilih untuk diberi penghargaan khusus	
32	Mendapatkan perhatian (bisa berupa pujian) bila saya melakukan pekerjaan dengan baik	
33	Orang lain menghormati saya dan pekerjaan saya	
34	Orang lain mengetahui pentingnya pekerjaan saya	
35	Tidak bertanggung jawab terhadap orang lain	
36	Memiliki kedudukan yang berwewenang (punya otoritas)	
37	Memiliki peluang untuk mengembangkan pribadi	
38	Melakukan sesuatu yang berarti dalam hidup saya	
39	Berada pada posisi yang dapat menyumbangkan ide baru	
40	Dapat mengungkapkan semua potensi saya	
41	Memiliki tantangan kerja baru dan menarik	
42	Memiliki peluang untuk pengembangan diri	
43	Mampu belajar dan berkembang dalam pekerjaan	
44	Memiliki peluang untuk mengungkapkan diri saya dalam pekerjaan kreatif (diberi kebebasan dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan cara saya, tanpa harus mengikuti aturan yang sudah baku yang penting tujuan tercapai)	
45	Memiliki kepuasan pribadi karena telah menyelesaikan pekerjaan dengan baik	

**MOHON DIISI DENGAN JUJUR DAN BENAR**



Lampiran B.1 : Data Bagian I Karakteristik Agen Asuransi

<i>Responden</i>	<i>X1</i>	<i>X2</i>	<i>X3</i>	<i>X4</i>	<i>X5</i>	<i>X6</i>
1	1	3	1	1	2	1
2	3	1	3	1	1	1
3	3	1	3	2	1	1
4	1	2	3	2	1	1
5	1	1	2	2	1	1
6	3	1	3	1	1	3
7	3	1	3	1	1	1
8	2	2	3	2	1	1
9	2	1	3	2	1	2
10	2	1	3	2	1	2
11	3	1	2	1	1	1
12	3	1	2	1	1	2
13	1	1	3	2	1	1
14	2	1	2	2	1	1
15	2	2	3	2	1	1
16	2	3	3	2	2	2
17	3	1	3	1	1	3
18	3	1	3	2	1	1
19	3	1	3	2	1	2
20	1	2	1	2	2	3
21	3	1	3	2	1	3
22	1	3	2	1	1	1
23	2	1	3	2	1	1
24	2	3	2	2	1	1
25	1	2	2	1	1	1
26	1	3	3	1	1	2
27	1	2	3	2	1	1
28	3	1	3	1	1	3
29	3	3	3	2	1	2
30	1	1	1	2	2	2
31	2	1	2	2	2	2
32	2	3	2	2	2	1
33	3	1	3	1	2	1
34	1	1	3	1	1	1
35	2	1	3	2	1	1
36	3	1	3	2	1	2
37	2	1	2	2	1	1
38	1	1	2	2	1	1
39	2	1	3	2	1	1
40	2	1	3	2	1	1
41	1	1	3	2	1	1
42	2	1	2	2	1	1
43	2	1	3	2	1	1
44	1	3	2	2	2	1
45	1	1	3	2	1	2
46	2	2	2	2	1	1
47	2	1	3	2	1	2
48	1	1	3	2	1	1
49	2	1	3	2	1	1
50	2	3	2	2	1	1

Lampiran B.1 : Data Bagian I Karakteristik Agen Asuransi (lanjutan)

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6
51	1	3	1	2	1	1
52	1	1	2	2	1	2
53	3	2	3	1	1	3
54	1	3	2	2	1	2
55	3	1	3	1	1	1
56	2	2	3	2	1	1
57	2	1	3	2	2	1
58	2	3	2	1	1	1
59	1	1	2	2	1	1
60	2	2	3	2	1	2
61	1	3	2	2	1	1
62	2	1	2	1	2	1
63	1	1	1	1	2	1
64	1	1	1	1	2	1
65	2	3	2	1	1	1
66	2	1	3	2	1	3
67	2	3	2	2	1	1
68	2	1	2	2	1	2
69	1	1	2	2	2	1
70	1	3	2	1	1	1
71	1	1	3	2	1	2
72	2	2	3	2	1	1
73	2	1	3	2	1	2
74	3	1	2	2	1	1
75	1	2	1	2	2	1
76	2	1	2	2	1	1
77	2	1	3	2	1	1
78	3	1	2	1	1	1
79	2	1	3	2	1	1
80	1	1	1	1	1	1
81	2	1	3	1	1	1

Keterangan:

X1 = Lama Bekerja

X2 = Pendidikan Terakhir

X3 = Umur

X4 = Jenis Kelamin

X5 = Status Perkawinan

X6 = Hasil Penjualan



Lampiran B.2 : Data Bagian II Penilaian Teknik-Teknik Motivasi

Responden	Motivasi 1	Motivasi 2	Motivasi 3	Motivasi 4	Motivasi 5	Motivasi 6
1	5	3	4	5	4	3
2	3	3	3	5	4	4
3	5	3	3	4	3	3
4	5	4	5	5	4	3
5	3	2	3	5	4	3
6	4	4	3	4	5	3
7	4	3	3	4	4	3
8	5	5	4	4	4	4
9	5	4	3	3	3	4
10	4	3	3	5	4	5
11	4	3	2	4	4	4
12	4	4	2	4	2	4
13	5	5	5	4	4	5
14	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	3	4	4
16	3	4	2	4	4	4
17	4	5	4	5	5	4
18	4	4	4	4	3	3
19	5	5	5	5	5	4
20	4	4	4	5	3	3
21	5	4	4	5	4	4
22	4	5	4	5	5	4
23	3	3	4	4	4	3
24	4	4	4	5	4	4
25	4	5	4	5	4	4
26	5	5	3	5	5	2
27	4	3	4	3	3	2
28	4	4	5	4	4	4
29	5	4	3	4	4	5
30	4	5	3	3	5	5
31	4	5	5	5	4	5
32	3	3	2	3	3	5
33	3	4	3	5	4	2
34	4	5	3	4	4	3
35	4	5	4	4	5	5
36	5	4	3	4	4	4
37	4	5	4	3	5	4
38	5	5	4	4	4	5
39	5	5	4	4	4	5
40	5	5	5	5	5	5
41	4	5	4	5	4	4
42	4	5	4	4	4	3
43	4	5	3	5	3	2
44	5	5	3	5	3	5
45	4	5	5	4	4	4
46	4	5	4	5	5	5
47	4	5	3	4	5	5
48	3	4	3	5	5	3
49	4	5	4	5	5	5
50	4	4	4	4	4	3

**Lampiran B.2 : Data Bagian II Penilaian Teknik-Teknik Motivasi (lanjutan)**

Responden	Motivasi 1	Motivasi 2	Motivasi 3	Motivasi 4	Motivasi 5	Motivasi 6
51	4	4	4	5	4	5
52	5	4	4	5	4	5
53	4	5	4	4	4	3
54	4	4	4	5	3	4
55	4	4	4	4	4	4
56	5	4	3	5	4	3
57	4	5	4	5	4	3
58	5	5	4	5	4	4
59	4	5	4	5	5	4
60	4	5	3	4	4	4
61	4	4	3	3	3	3
62	4	4	3	4	4	4
63	4	4	5	4	3	3
64	5	5	5	5	3	4
65	5	5	5	5	5	5
66	5	5	4	5	4	4
67	5	4	5	5	4	3
68	5	5	3	3	3	5
69	3	4	3	5	5	4
70	4	5	4	5	5	5
71	4	4	4	4	4	4
72	4	5	4	5	4	5
73	4	5	4	5	5	5
74	4	5	4	5	4	4
75	4	5	4	5	5	4
76	4	5	3	4	5	5
77	4	4	3	4	5	4
78	4	4	4	4	4	4
79	4	4	3	3	3	4
80	4	4	4	4	5	3
81	4	4	4	5	3	4



Lampiran B.2 : Data Bagian II Penilaian Teknik-Teknik Motivasi (lanjutan)

Responden	Motivasi 7	Motivasi 8	Motivasi 9	Motivasi 10	Motivasi 11	Motivasi 12
1	3	5	4	4	4	3
2	3	5	4	4	3	3
3	3	5	4	4	3	3
4	4	5	5	5	4	4
5	3	5	3	3	3	2
6	4	5	5	5	4	4
7	3	5	3	4	3	3
8	3	5	5	4	5	3
9	5	5	5	3	5	5
10	5	5	5	5	4	5
11	2	5	4	4	5	5
12	4	5	5	5	4	4
13	5	5	5	5	5	5
14	4	4	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4
16	4	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	4	5
18	3	5	5	5	4	4
19	5	5	5	4	4	4
20	3	5	5	4	3	4
21	4	5	5	5	4	5
22	4	5	4	4	4	5
23	3	5	3	3	3	3
24	4	5	4	4	4	4
25	5	5	3	5	4	4
26	4	4	5	5	5	5
27	2	3	3	3	4	3
28	4	4	4	5	5	4
29	4	5	5	3	4	2
30	5	5	3	4	4	4
31	4	5	3	5	3	4
32	3	5	5	5	3	4
33	1	5	4	4	3	4
34	4	4	3	3	4	5
35	5	5	5	5	4	5
36	3	4	5	3	4	5
37	3	5	4	4	4	4
38	4	5	5	3	5	5
39	4	5	5	3	4	5
40	5	5	5	5	4	5
41	4	4	4	4	4	3
42	3	5	4	5	4	4
43	3	4	4	3	4	4
44	5	5	5	4	5	5
45	4	5	5	5	4	5
46	5	5	4	5	4	5
47	4	5	5	4	4	4
48	3	5	4	5	5	5
49	2	5	3	5	3	3
50	4	4	4	4	3	4

**Lampiran B.2 : Data Bagian II Penilaian Teknik-Teknik Motivasi (lanjutan)**

Responden	Motivasi 7	Motivasi 8	Motivasi 9	Motivasi 10	Motivasi 11	Motivasi 12
51	4	5	5	5	4	5
52	5	4	4	5	4	4
53	3	4	5	5	4	5
54	4	5	4	5	4	4
55	4	4	4	5	4	4
56	3	4	3	5	3	3
57	4	3	5	5	4	5
58	4	5	5	4	4	4
59	4	5	4	4	4	5
60	4	4	4	4	4	4
61	3	4	3	3	3	2
62	3	4	5	4	4	4
63	4	4	5	4	4	3
64	3	4	5	3	3	4
65	5	5	5	5	5	5
66	4	5	5	4	4	4
67	4	4	4	5	5	4
68	3	5	2	3	3	5
69	5	3	5	4	4	5
70	2	4	4	3	4	5
71	3	4	4	4	4	4
72	5	5	5	5	5	5
73	3	4	4	3	4	5
74	5	5	5	4	4	4
75	3	4	4	3	4	5
76	5	4	4	5	4	5
77	4	4	4	4	3	4
78	4	4	4	5	4	4
79	5	4	3	3	3	4
80	3	4	3	4	2	3
81	5	5	3	4	4	4



Lampiran B.2 : Data Bagian II Penilaian Teknik-Teknik Motivasi (lanjutan)

Responden	Motivasi 13	Motivasi 14	Motivasi 15	Motivasi 16	Motivasi 17	Motivasi 18	Motivasi 19
1	5	3	5	3	4	4	5
2	5	3	5	3	3	3	5
3	5	3	5	3	4	3	5
4	5	3	4	3	4	3	5
5	3	3	4	3	3	3	5
6	5	3	4	3	3	3	5
7	3	3	4	4	3	4	5
8	5	5	5	4	5	4	5
9	4	5	5	5	4	4	5
10	4	4	3	2	4	3	4
11	5	5	5	5	4	4	4
12	5	4	5	2	4	4	4
13	5	4	4	4	5	5	4
14	5	4	4	4	5	5	5
15	4	5	4	3	4	3	4
16	5	4	5	1	5	5	5
17	4	4	4	5	5	4	4
18	4	4	5	4	4	5	5
19	4	4	5	5	5	5	5
20	5	3	5	3	4	4	5
21	5	3	4	3	4	4	5
22	5	4	5	4	5	4	4
23	4	3	5	4	4	4	5
24	5	3	4	4	4	4	5
25	4	3	4	3	5	3	4
26	4	5	2	1	4	4	4
27	3	3	2	1	2	3	3
28	5	5	5	4	4	4	4
29	5	5	4	4	5	5	5
30	5	4	3	2	3	3	4
31	5	5	4	3	4	3	4
32	3	5	5	3	5	3	4
33	3	4	4	4	4	2	4
34	4	3	4	2	4	3	5
35	5	5	5	4	5	5	5
36	4	3	5	3	5	4	5
37	5	4	4	2	4	4	4
38	4	5	4	1	5	4	4
39	4	4	4	1	5	4	4
40	4	5	5	2	5	5	3
41	4	5	4	5	5	5	5
42	4	4	3	4	4	3	3
43	4	3	2	1	2	3	3
44	5	5	5	4	5	3	4
45	5	3	3	3	4	4	3
46	5	5	5	2	5	5	5
47	5	4	3	3	4	3	4
48	4	4	5	4	4	4	5
49	5	4	5	1	4	3	5
50	4	3	4	3	4	4	4

Lampiran B.2 : Data Bagian II Penilaian Teknik-Teknik Motivasi (lanjutan)

Responden	Motivasi 13	Motivasi 14	Motivasi 15	Motivasi 16	Motivasi 17	Motivasi 18	Motivasi 19
51	5	4	4	4	5	5	5
52	5	4	4	2	4	4	5
53	5	4	5	4	5	4	4
54	5	4	5	3	4	3	4
55	4	4	4	1	4	4	4
56	5	4	4	4	5	5	5
57	5	3	4	2	4	4	5
58	4	4	5	3	5	4	5
59	5	5	5	4	5	4	4
60	5	4	5	3	5	5	5
61	3	3	4	2	4	4	4
62	5	4	4	1	4	4	3
63	4	4	5	3	4	3	4
64	3	3	5	4	4	5	5
65	5	4	5	4	5	4	5
66	5	5	4	4	3	4	4
67	5	4	5	3	4	3	5
68	5	3	3	1	5	5	5
69	4	3	5	2	4	5	5
70	4	5	4	2	5	5	5
71	4	4	5	3	4	4	4
72	5	5	5	4	5	4	5
73	4	5	4	2	3	5	3
74	5	4	5	4	5	4	4
75	4	5	4	2	5	5	5
76	4	3	5	3	3	3	4
77	4	4	4	5	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	3	3	4	3	3
80	4	3	4	1	3	4	5
81	5	5	5	3	5	5	4



Lampiran B.3 : Data Bagian III Motivasi Agen Asuransi

Responden	Fisiologi	Rasa Aman	Sosial	Martabat	Aktualisasi
1	0	3	1	1	5
2	1	4	0	2	3
3	0	4	1	3	2
4	0	3	4	0	3
5	0	2	4	1	3
6	0	3	2	2	3
7	0	3	2	1	4
8	1	4	0	1	4
9	3	2	3	0	2
10	5	3	0	2	0
11	5	2	3	0	0
12	6	1	0	1	2
13	3	1	2	2	2
14	3	1	3	2	1
15	2	5	1	1	1
16	1	4	0	3	2
17	2	1	0	2	5
18	4	3	1	1	1
19	4	2	0	3	1
20	4	1	2	0	3
21	3	2	1	2	2
22	1	2	0	1	6
23	3	3	1	3	0
24	4	2	1	1	2
25	2	4	1	0	3
26	6	3	0	0	1
27	2	3	3	1	1
28	5	5	0	0	0
29	1	7	1	0	1
30	2	1	2	2	3
31	4	3	1	0	2
32	1	1	2	3	3
33	4	1	1	3	1
34	3	3	2	2	0
35	5	0	2	1	2
36	1	2	1	2	4
37	2	3	2	1	2
38	2	1	3	2	2
39	3	0	3	3	1
40	2	6	0	0	2
41	2	3	1	2	2
42	3	4	0	0	3
43	4	2	1	1	2
44	5	1	2	0	2
45	3	2	1	2	2
46	2	4	1	1	2
47	3	3	2	0	2
48	4	3	1	0	2
49	4	0	2	2	2
50	4	2	1	1	2

Lampiran B.3 : Data Bagian III Motivasi Agen Asuransi (lanjutan)

Responden	Fisiologi	Rasa Aman	Sosial	Martabat	Aktualisasi
51	2	1	2	1	4
52	2	4	1	1	2
53	2	3	2	1	2
54	3	7	0	0	0
55	2	2	0	2	4
56	5	3	2	0	0
57	5	5	0	0	0
58	3	2	0	2	3
59	3	1	1	1	4
60	3	3	1	0	3
61	2	4	1	2	1
62	2	2	2	2	2
63	4	1	1	1	3
64	5	5	0	0	0
65	2	3	4	0	1
66	4	2	1	0	3
67	2	3	0	2	3
68	6	4	0	0	0
69	4	1	2	0	3
70	2	2	2	2	2
71	4	1	3	0	2
72	4	5	0	1	0
73	6	1	2	0	1
74	4	4	1	0	1
75	0	0	5	2	3
76	3	1	0	2	4
77	3	3	1	0	3
78	1	4	0	1	4
79	2	5	0	2	1
80	3	1	0	1	5
81	2	1	2	0	5



Lampiran B.4 : Data Standar

Responden	Fisiologi	Rasa Aman	Sosial	Martabat	Aktualisasi
1	-1,79897	0,24631	-0,24386	-0,11253	2,02748
2	-1,16265	0,88991	-1,10266	0,90021	0,59943
3	-1,79897	0,88991	-0,24386	1,91295	-0,1146
4	-1,79897	0,24631	2,33254	-1,12527	0,59943
5	-1,79897	-0,39728	2,33254	-0,11253	0,59943
6	-1,79897	0,24631	0,61494	0,90021	0,59943
7	-1,79897	0,24631	0,61494	-0,11253	1,31346
8	-1,16265	0,88991	-1,10266	-0,11253	1,31346
9	0,10998	-0,39728	1,47374	-1,12527	-0,1146
10	1,38261	0,24631	-1,10266	0,90021	-1,54265
11	1,38261	-0,39728	1,47374	-1,12527	-1,54265
12	2,01893	-1,04088	-1,10266	-0,11253	-0,1146
13	0,10998	-1,04088	0,61494	0,90021	-0,1146
14	0,10998	-1,04088	1,47374	0,90021	-0,82862
15	-0,52634	1,53351	-0,24386	-0,11253	-0,82862
16	-1,16265	0,88991	-1,10266	1,91295	-0,1146
17	-0,52634	-1,04088	-1,10266	0,90021	2,02748
18	0,7463	0,24631	-0,24386	-0,11253	-0,82862
19	0,7463	-0,39728	-1,10266	1,91295	-0,82862
20	0,7463	-1,04088	0,61494	-1,12527	0,59943
21	0,10998	-0,39728	-0,24386	0,90021	-0,1146
22	-1,16265	-0,39728	-1,10266	-0,11253	2,74151
23	0,10998	0,24631	-0,24386	1,91295	-1,54265
24	0,7463	-0,39728	-0,24386	-0,11253	-0,1146
25	-0,52634	0,88991	-0,24386	-1,12527	0,59943
26	2,01893	0,24631	-1,10266	-1,12527	-0,82862
27	-0,52634	0,24631	1,47374	-0,11253	-0,82862
28	1,38261	1,53351	-1,10266	-1,12527	-1,54265
29	-1,16265	2,8207	-0,24386	-1,12527	-0,82862
30	-0,52634	-1,04088	0,61494	0,90021	0,59943
31	0,7463	0,24631	-0,24386	-1,12527	-0,1146
32	-1,16265	-1,04088	0,61494	1,91295	0,59943
33	0,7463	-1,04088	-0,24386	1,91295	-0,82862
34	0,10998	0,24631	0,61494	0,90021	-1,54265
35	1,38261	-1,68447	0,61494	-0,11253	-0,1146
36	-1,16265	-0,39728	-0,24386	0,90021	1,31346
37	-0,52634	0,24631	0,61494	-0,11253	-0,1146
38	-0,52634	-1,04088	1,47374	0,90021	-0,1146
39	0,10998	-1,68447	1,47374	1,91295	-0,82862
40	-0,52634	2,1771	-1,10266	-1,12527	-0,1146
41	-0,52634	0,24631	-0,24386	0,90021	-0,1146
42	0,10998	0,88991	-1,10266	-1,12527	0,59943
43	0,7463	-0,39728	-0,24386	-0,11253	-0,1146
44	1,38261	-1,04088	0,61494	-1,12527	-0,1146
45	0,10998	-0,39728	-0,24386	0,90021	-0,1146
46	-0,52634	0,88991	-0,24386	-0,11253	-0,1146
47	0,10998	0,24631	0,61494	-1,12527	-0,1146
48	0,7463	0,24631	-0,24386	-1,12527	-0,1146
49	0,7463	-1,68447	0,61494	0,90021	-0,1146

**Lampiran B.4 : Data Standar (lanjutan)**

<b>Responde</b>	<b>Fisiologi</b>	<b>Rasa Aman</b>	<b>Sosial</b>	<b>Martabat</b>	<b>Aktualisasi</b>
50	0.7463	-0.39728	-0.24386	-0.11253	-0.1146
51	-0.52634	-1.04088	0.61494	-0.11253	1.31346
52	-0.52634	0.88991	-0.24386	-0.11253	-0.1146
53	-0.52634	0.24631	0.61494	-0.11253	-0.1146
54	0.10998	2.8207	-1.10266	-1.12527	-1.54265
55	-0.52634	-0.39728	-1.10266	0.90021	1.31346
56	1.38261	0.24631	0.61494	-1.12527	-1.54265
57	1.38261	1.53351	-1.10266	-1.12527	-1.54265
58	0.10998	-0.39728	-1.10266	0.90021	0.59943
59	0.10998	-1.04088	-0.24386	-0.11253	1.31346
60	0.10998	0.24631	-0.24386	-1.12527	0.59943
61	-0.52634	0.88991	-0.24386	0.90021	-0.82862
62	-0.52634	-0.39728	0.61494	0.90021	-0.1146
63	0.7463	-1.04088	-0.24386	-0.11253	0.59943
64	1.38261	1.53351	-1.10266	-1.12527	-1.54265
65	-0.52634	0.24631	2.33254	-1.12527	-0.82862
66	0.7463	-0.39728	-0.24386	-1.12527	0.59943
67	-0.52634	0.24631	-1.10266	0.90021	0.59943
68	2.01893	0.88991	-1.10266	-1.12527	-1.54265
69	0.7463	-1.04088	0.61494	-1.12527	0.59943
70	-0.52634	-0.39728	0.61494	0.90021	-0.1146
71	0.7463	-1.04088	1.47374	-1.12527	-0.1146
72	0.7463	1.53351	-1.10266	-0.11253	-1.54265
73	2.01893	-1.04088	0.61494	-1.12527	-0.82862
74	0.7463	0.88991	-0.24386	-1.12527	-0.82862
75	-1.79897	-1.68447	3.19134	0.90021	0.59943
76	0.10998	-1.04088	-1.10266	0.90021	1.31346
77	0.10998	0.24631	-0.24386	-1.12527	0.59943
78	-1.16265	0.88991	-1.10266	-0.11253	1.31346
79	-0.52634	1.53351	-1.10266	0.90021	-0.82862
80	0.10998	-1.04088	-1.10266	-0.11253	2.02748
81	-0.52634	-1.04088	0.61494	-1.12527	2.02748



## Lampiran C : Korelasi Pearson Untuk Uji Validitas

### Correlations (Pearson)

	M_1	M_2	M_3	M_4	M_5	M_6	M_7	M_8
M_2	0.304							
M_3	0.362	0.355						
M_4	0.051	0.169	0.308					
M_5	-0.056	0.347	0.171	0.259				
M_6	0.152	0.346	0.083	0.006	0.235			
M_7	0.210	0.318	0.203	0.112	0.137	0.452		
M_8	0.070	0.010	-0.019	0.130	0.003	0.298	0.119	
M_9	0.226	0.197	0.124	0.186	0.038	0.179	0.288	0.135
M_10	-0.054	0.075	0.188	0.250	0.181	0.101	0.315	0.176
M_11	0.222	0.279	0.114	0.091	0.115	0.193	0.356	0.064
M_12	0.067	0.471	0.060	0.149	0.281	0.361	0.354	0.024
M_13	0.227	0.247	0.124	0.186	0.103	0.308	0.283	0.294
M_14	0.098	0.315	0.067	0.051	0.164	0.458	0.187	0.165
M_15	-0.059	-0.066	0.101	0.207	-0.011	0.203	0.089	0.228
M_16	0.015	-0.050	0.146	0.137	0.014	0.001	0.146	0.275
M_17	0.226	0.372	0.157	0.151	0.092	0.444	0.294	0.254
M_18	0.219	0.241	0.163	0.118	0.168	0.282	0.144	-0.089
M_19	0.111	-0.147	-0.023	0.242	0.106	0.008	-0.027	0.114
Y	0.426	0.333	0.424	0.408	0.331	0.356	0.446	0.304

	M_9	M_10	M_11	M_12	M_13	M_14	M_15	M_16
M_10	0.280							
M_11	0.490	0.248						
M_12	0.395	0.239	0.507					
M_13	0.193	0.391	0.326	0.210				
M_14	0.224	0.098	0.442	0.250	0.158			
M_15	0.239	0.165	0.109	0.036	0.212	0.165		
M_16	0.202	0.151	0.132	-0.029	0.076	0.184	0.369	
M_17	0.307	0.158	0.284	0.348	0.265	0.433	0.402	0.259
M_18	0.193	-0.041	0.166	0.237	0.155	0.253	0.219	0.100
M_19	0.041	0.031	-0.029	-0.104	0.178	-0.167	0.421	0.189
Y	0.412	0.369	0.439	0.303	0.431	0.220	0.235	0.156

	M_17	M_18	M_19
M_18	0.488		
M_19	0.251	0.295	
Y	0.356	0.225	0.118

## Lampiran D : Pengelompokan Agen Asuransi

### Hierarchical Cluster Analysis of Observations

Euclidean Distance, Complete Linkage

#### Amalgamation Steps

Step	Number of clusters	Similarity level	Distance level	Clusters joined	New cluster	Number of Obs in new cluster
1	80	100.00	0.000	8 78	8	2
2	79	100.00	0.000	60 77	60	2
3	78	100.00	0.000	62 70	62	2
4	77	100.00	0.000	20 69	20	2
5	76	100.00	0.000	57 64	57	2
6	75	100.00	0.000	28 57	28	3
7	74	100.00	0.000	37 53	37	2
8	73	100.00	0.000	46 52	46	2
9	72	100.00	0.000	43 50	43	2
10	71	100.00	0.000	31 48	31	2
11	70	100.00	0.000	21 45	21	2
12	69	100.00	0.000	24 43	24	3
13	68	87.34	0.905	28 68	28	4
14	67	87.34	0.905	55 76	55	2
15	66	87.34	0.905	9 71	9	2
16	65	87.34	0.905	58 67	58	2
17	64	87.34	0.905	60 66	60	3
18	63	87.34	0.905	13 62	13	3
19	62	87.34	0.905	21 41	21	3
20	61	86.62	0.956	44 73	44	2
21	60	86.62	0.956	59 63	59	2
22	59	86.62	0.956	14 38	14	2
23	58	86.55	0.961	31 74	31	3
24	57	86.55	0.961	17 55	17	3
25	56	86.55	0.961	15 46	15	3
26	55	86.55	0.961	18 24	18	4
27	54	86.55	0.961	13 30	13	4
28	53	85.04	1.069	25 42	25	2
29	52	85.04	1.069	3 16	3	2
30	51	84.98	1.073	61 79	61	2
31	50	84.98	1.073	11 56	11	2
32	49	84.98	1.073	19 33	19	2
33	48	84.37	1.117	27 37	27	3
34	47	84.37	1.117	1 7	1	2
35	46	83.26	1.196	35 49	35	2
36	45	83.21	1.200	4 5	4	2
37	44	82.66	1.239	51 81	51	2
38	43	82.66	1.239	2 8	2	3
39	42	81.42	1.328	23 34	23	2
40	41	79.88	1.438	47 60	47	4
41	40	79.88	1.438	21 58	21	5
42	39	79.88	1.438	29 40	29	2
43	38	79.88	1.438	6 36	6	2
44	37	79.88	1.438	9 20	9	4
45	36	78.53	1.534	17 80	17	4
46	35	78.53	1.534	14 39	14	3
47	34	77.56	1.604	26 28	26	5
48	33	77.06	1.639	15 61	15	5
49	32	76.31	1.693	29 54	29	3
50	31	75.41	1.757	10 72	10	2
51	30	75.41	1.757	6 32	6	3
52	29	75.00	1.787	18 31	18	7
53	28	73.10	1.923	18 47	18	11
54	27	73.10	1.923	11 44	11	4
55	26	70.36	2.118	27 65	27	4
56	25	69.92	2.150	13 59	13	6
57	24	68.59	2.245	1 51	1	4
58	23	68.40	2.258	18 25	18	13
59	22	68.40	2.258	17 22	17	5
60	21	67.77	2.303	19 23	19	4
61	20	67.12	2.350	13 21	13	11



# Lampiran D : Pengelompokan Agen Asuransi (lanjutan)

62	19	66.42	2.400	10	26	10	7
63	18	65.70	2.451	12	35	12	3
64	17	65.42	2.471	4	27	4	6
65	16	63.93	2.578	3	15	3	7
66	15	63.91	2.579	9	11	9	8
67	14	62.23	2.699	2	3	2	10
68	13	57.38	3.046	1	17	1	9
69	12	56.51	3.109	14	75	14	4
70	11	55.98	3.146	6	13	6	14
71	10	52.09	3.424	9	12	9	11
72	9	48.61	3.672	10	18	10	20
73	8	47.80	3.731	6	19	6	18
74	7	42.64	4.099	2	6	2	28
75	6	39.89	4.296	10	29	10	23
76	5	38.40	4.402	4	14	4	10
77	4	29.72	5.023	1	2	1	37
78	3	23.62	5.458	9	10	9	34
79	2	20.28	5.697	1	4	1	47
80	1	0.00	7.146	1	9	1	81

Final Partition

Number of clusters: 5

	Number of observations	Within cluster sum of squares	Average distance from centroid	Maximum distance from centroid
Cluster1	9	17.793	1.389	1.800
Cluster2	28	74.007	1.549	2.138
Cluster3	10	28.992	1.634	2.405
Cluster4	11	21.572	1.324	2.108
Cluster5	23	61.586	1.562	2.777

Cluster Centroids

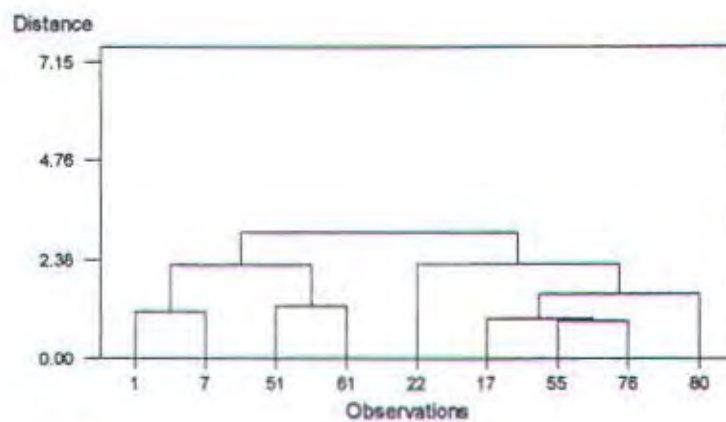
Variable	Cluster1	Cluster2	Cluster3	Cluster4	Cluster5
Stan_Fis	-0.7384	-0.4582	-0.7809	1.1512	0.6356
Stan_Ama	-0.6118	0.0854	-0.4616	-0.9239	0.7780
Stan_Sos	-0.4347	-0.2745	1.7314	0.6930	-0.5799
Stan_Mar	0.1125	0.8640	0.1913	-0.7570	-0.8170
Stan_Akt	1.7895	0.0384	-0.1860	-0.3093	-0.5182

Variable	Grand centrd
Stan_Fis	-0.0000
Stan_Ama	-0.0000
Stan_Sos	0.0000
Stan_Mar	0.0000
Stan_Akt	0.0000

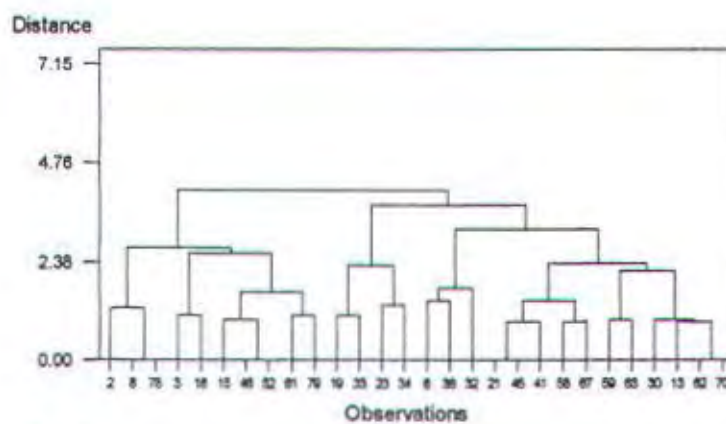
Distances Between Cluster Centroids

	Cluster1	Cluster2	Cluster3	Cluster4	Cluster5
Cluster1	0.0000	2.0546	2.9368	3.1782	3.1670
Cluster2	2.0546	0.0000	2.2204	2.7007	2.2148
Cluster3	2.9368	2.2204	0.0000	2.4371	3.1642
Cluster4	3.1782	2.7007	2.4371	0.0000	2.1976
Cluster5	3.1670	2.2148	3.1642	2.1976	0.0000

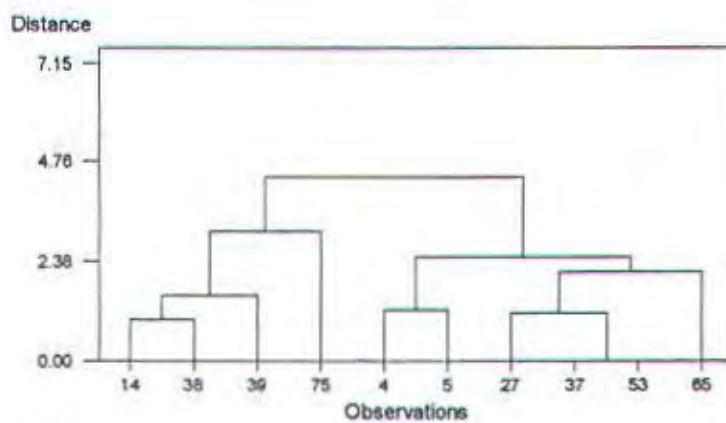
## Lampiran D : Pengelompokan Agen Asuransi (lanjutan)



Cluster 1



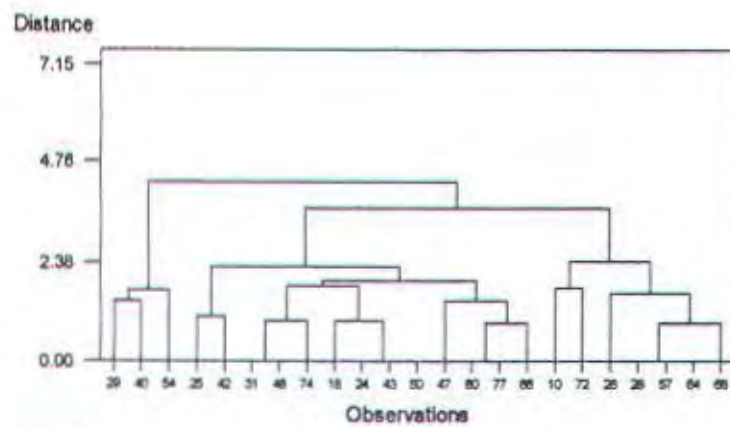
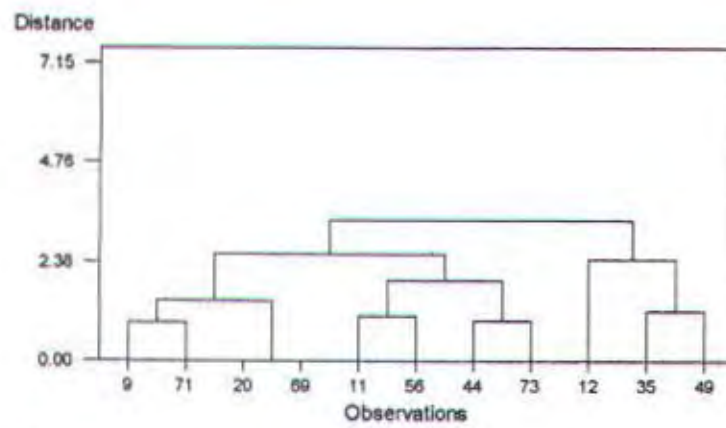
Cluster 2



Cluster 3



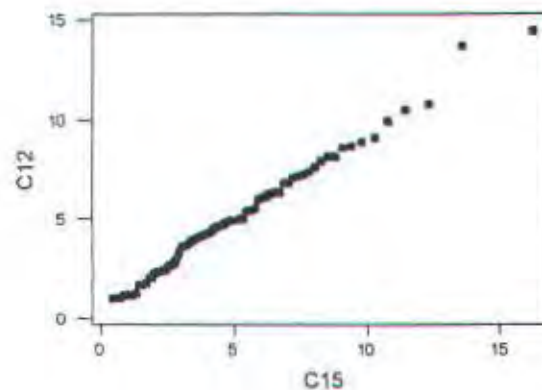
## Lampiran D : Pengelompokan Agen Asuransi (lanjutan)



## Lampiran E : Pemeriksaan Dan Pengujian Data Multivariate Normal

$d_j^2$

1.0534	1.0534	1.1841	1.1841	1.1841	1.2663	1.6822	1.6822
1.7561	1.7561	2.0364	2.0364	2.2636	2.2636	2.3361	2.3713
2.4062	2.4376	2.5783	2.6800	2.6983	2.7329	2.9062	3.1696
3.4351	3.6289	3.6517	3.6631	3.7792	3.9374	3.9374	3.9866
4.0616	4.1422	4.1422	4.2397	4.2858	4.3027	4.3855	4.5124
4.6160	4.6446	4.6717	4.7052	4.7984	4.8500	4.9665	4.9665
4.9665	5.0464	5.0478	5.3936	5.4545	5.4618	5.5668	5.9597
6.0341	6.1303	6.2528	6.2989	6.3199	6.3199	6.8098	6.8297
7.1178	7.1608	7.2594	7.3696	7.6138	7.9170	8.1193	8.1638
8.5770	8.6391	8.8489	9.0623	9.8815	10.4822	10.7832	13.6881
14.3943							



## Lampiran F : Pengujian Perbedaan Vektor Rata-rata

Multivariate Tests

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.981	919.348 <sup>a</sup>	4.000	73.000	.000
	Wilks' Lambda	.019	919.348 <sup>a</sup>	4.000	73.000	.000
	Hotelling's Trace	50.375	919.348 <sup>a</sup>	4.000	73.000	.000
	Roy's Largest Root	50.375	919.348 <sup>a</sup>	4.000	73.000	.000
KELOMPOK	Pillai's Trace	1.838	16.149	16.000	304.000	.000
	Wilks' Lambda	.060	21.168	16.000	223.656	.000
	Hotelling's Trace	4.831	21.589	16.000	286.000	.000
	Roy's Largest Root	2.509	47.674 <sup>b</sup>	4.000	76.000	.000

a. Exact statistic

b. The statistic is an upper bound on F that yields a lower bound on the significance level.

c. Design: Intercept+KELOMPOK



## Lampiran G : Analisis Diskriminan Berdasarkan Agen Asuransi

### Test Results

Box's M		76.572
F	Approx.	1.618
	df1	40
	df2	4277.420
	Sig.	.008

Tests null hypothesis of equal population covariance matrices.

### Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients

	Function			
	1	2	3	4
FISIOLOG	-.672	.066	.607	.791
SOSIAL	-.163	1.014	.292	.082
MARTABAT	.786	.218	-.017	.649
AKTUALIS	.237	-.158	1.117	.185

### Wilks' Lambda

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1 through 4	.060	212.667	16	.000
2 through 4	.210	117.887	9	.000
3 through 4	.531	47.732	4	.000
4	.875	10.074	1	.002

Lampiran G : Analisis Diskriminan Berdasarkan Agen Asuransi (lanjutan)

Classification Results<sup>b,c</sup>

			Predicted Group Membership					Total
			1	2	3	4	5	
Original	Count	1	9	0	0	0	0	9
		2	4	22	1	1	0	28
		3	0	0	10	0	0	10
		4	0	0	0	10	1	11
		5	0	0	0	1	22	23
	%	1	100.0	.0	.0	.0	.0	100.0
		2	14.3	78.6	3.6	3.6	.0	100.0
		3	.0	.0	100.0	.0	.0	100.0
		4	.0	.0	.0	90.9	9.1	100.0
		5	.0	.0	.0	4.3	95.7	100.0
Cross-validated <sup>a</sup>	Count	1	8	1	0	0	0	9
		2	4	21	1	1	1	28
		3	0	2	8	0	0	10
		4	0	1	0	9	1	11
		5	0	0	0	2	21	23
	%	1	88.9	11.1	.0	.0	.0	100.0
		2	14.3	75.0	3.6	3.6	3.6	100.0
		3	.0	20.0	80.0	.0	.0	100.0
		4	.0	9.1	.0	81.8	9.1	100.0
		5	.0	.0	.0	8.7	91.3	100.0

a. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.

b. 90.1% of original grouped cases correctly classified.

c. 82.7% of cross-validated grouped cases correctly classified.



Lampiran H : Tabel Angka Kritik Nilai r

ANGKA KRITIK NILAI r

<i>Derajat Kebebasan (df)</i>	5%	1%	<i>Derajat Kebebasan (df)</i>	5%	1%
1	.997	1.000	24	.338	.495
2	.950	.990	25	.331	.485
3	.878	.959	26	.324	.478
4	.811	.917	27	.317	.463
5	.754	.874	28	.311	.463
6	.707	.834	29	.305	.456
7	.666	.798	30	.300	.449
8	.632	.765	35	.285	.418
9	.602	.735	40	.270	.393
10	.576	.708	45	.258	.372
11	.553	.684	50	.247	.354
12	.532	.661	60	.230	.325
13	.497	.623	70	.217	.302
14	.497	.623	80	.217	.283
15	.482	.606	90	.205	.267
16	.468	.590	100	.195	.254
17	.456	.576	125	.174	.228
18	.444	.561	150	.159	.208
19	.433	.549	200	.138	.181
20	.423	.537	300	.113	.148
21	.413	.526	400	.098	.128
22	.404	.515	500	.088	.115
23	.396	.505	1000	.062	.081

SUMBER : Fisher dan Yates, "Statistical tables for biological agricultural and medical research", dikutip dari R.P. Kolstoe, *Introduction to Statistic for the Behavioral Sciences*, Homewood, Illinois, Dorsey Press, 1973.